# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023

tessi

# SOMMAIRE

CHAPITRE 01
Présentation du Groupe

CHAPITRE 02
Tessi engagé

CHAPITRE 03
Évaluation des risques financiers et extra-financiers

CHAPITRE 04
Stratégie RSE

CHAPITRE 05
Des solutions innovantes et durables pour nos clients

CHAPITRE 06
Un capital humain à valoriser

CHAPITRE 07
Confiance numérique

CHAPITRE 08
Engagements civiques et sociétaux

CHAPITRE 09
Protéger notre environnement

CHAPITRE 10
Tableau de concordance GRI

CHAPITRE 11
Annexes

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

## Un acteur précurseur de la transition digitale responsable

Leader des Business Process Services et de la transformation digitale des entreprises, Tessi accompagne depuis plus de 50 ans les organisations dans l'optimisation de leurs processus métiers et expérience clients.

Au fil des années, l'entreprise a évolué vers un modèle hautement technologique, enrichi d'une composante conseil, de plus en plus prépondérante. Aujourd'hui, elle se positionne au carrefour de l'humain et du digital. Grâce à ses quatre domaines de compétence clés - l'externalisation des processus métier (BPO), les centres de relation client (CRC), le conseil et l'intégration de systèmes, ainsi que l'édition de logiciels - Tessi est aujourd'hui en mesure d'offrir une valeur ajoutée en parfaite adéquation avec les stratégies de transformation digitale de ses clients.

Porteurs d'une philosophie d'engagement vertueux au cœur même de notre modèle économique, nous avons su développer au fil du temps une approche privilégiant l'innovation à tous les niveaux : technologique, humain, environnemental et sociétal.

En 2023, forts de nos 13 400 collaborateurs et de notre présence dans 15 pays, nous avons confirmé notre croissance soutenue par l'accélération de la digitalisation des processus opérationnels des entreprises et des services publics.

## Un engagement pour un numérique responsable au cœur de la stratégie du Groupe

Consciente des enjeux RSE, notre Groupe s'engage fermement dans une démarche de développement durable et de responsabilité sociétale, reflétée par notre contribution active aux Objectifs de Développement Durable (ODD) et notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).

Nous sommes profondément investis dans la promotion d'un numérique responsable, conformément aux principes de la charte de l'Institut du Numérique Responsable (INR), ce qui souligne notre volonté de concilier les dimensions d'un progrès technologique, éthique, environnemental et social. Notre feuille de route RSE pour la période 2021-2025 incarne cet engagement. Elle détermine des objectifs précis et mesurables qui guident notre action vers une performance à la fois économique, sociale et environnementale, témoignant ainsi de notre volonté de contribuer positivement aux grands défis sociétaux de notre temps.

Par ailleurs, nous intensifions notre engagement en faveur du numérique responsable, avec plusieurs de nos filiales qui s'impliquent dans une démarche de certification Label Numérique Responsable (Niveaux 1 et 2). Nous nous préparons à répondre aux critères des nouvelles législations européennes (CSRD, CSDD, Taxonomie verte), auxquelles notre entreprise sera assujettie à partir de 2026. Cette démarche annonce une transformation significative de notre organisation et de notre contribution business.

Enfin, le recrutement de nouveaux talents, en phase avec nos principes de diversité et d'inclusion, est au cœur de notre stratégie, particulièrement à l'aune de notre expansion internationale et en vue de répondre aux attentes de nos clients. Nous visons à développer les compétences de nos équipes, en tirant parti de toutes nos expertises, afin de guider nos clients efficacement dans leur transformation numérique.

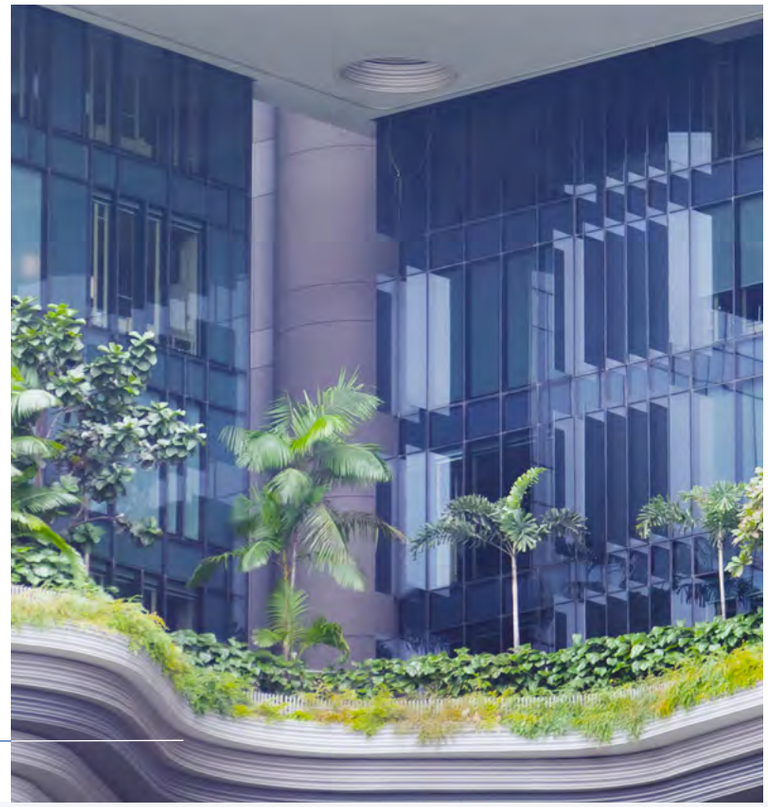
Forts de ces avancées au service d'un numérique toujours plus responsable et respectueux de l'environnement, nous renouvelons avec une réelle ambition nos engagements extra-financiers pour l'année 2024, au cœur de la stratégie du groupe Tessi, acteur de la confiance et de la transition numérique responsable.

**Claire Fistarol**
**Présidente**

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

CHAPITRE 01

# Présentation du Groupe



5 TESSI, ACTEUR MAJEUR DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
5 UNE ENTREPRISE FRANÇAISE AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL
6 MODÈLE D'AFFAIRE ET CRÉATION DE VALEUR
7 L'HISTOIRE D'UNE TRANSFORMATION RÉUSSIE
8 TENDANCES MARCHÉS
10 UNE OFFRE COMPLÈTE DE SERVICES ET DE TECHNOLOGIES
11 INNOVATION : CHANGER LES CODES ET LES USAGES
11 PÉPITES SHAKER : ACCÉLÉRATEUR DE STARTUPS DISRUPTIVES

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# TESSI, ACTEUR MAJEUR DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES

Fondé il y a plus de 50 ans, Tessi est un acteur majeur du Business Process Services (BPS), c'est-à-dire de l'externalisation des processus métier back et front-office, alliant technologies et expertise humaine. Au fil du temps, le Groupe a su développer des solutions à haute valeur ajoutée technologique, en complément de ses prestations historiques. En mettant ses expertises au service de la transformation digitale de ses clients et de la gestion de leurs données, Tessi est aujourd'hui un leader sur son marché.

Aujourd'hui, plus de 35 offres composent notre proposition de valeur commerciale autour du monde des banques, assurances, administrations publiques, énergie, immobilier ou transport…

Pour poursuivre notre développement, nous nous appuyons sur une stratégie de croissance organique et externe, mais aussi une politique d'innovation ambitieuse. Avec la création en mars 2022 d'Innovation&trust, la digital factory de Tessi, le Groupe a renforcé son positionnement dans le secteur technologique en proposant au marché ses propres solutions de confiance numérique (signature électronique, vérification d'identité, contrôle de fraude…) ou solution de Business Process Automation (BPA) basée sur l'Intelligence Artificielle. Au travers de notre filiale VILT (spécialiste dans la gestion de contenus d'entreprise et l'expérience digitale), nous accélérons notre positionnement d'intégrateur de solutions technologiques à forte valeur ajoutée. Enfin, nous continuons de croitre sur nos marchés domestiques comme le Process Management (outsourcing de processus client métier historique de Groupe) et la Relation Client (Centre de Relation Client portée par ADM Value), en travaillant sur la convergence de l'ensemble de nos offres.

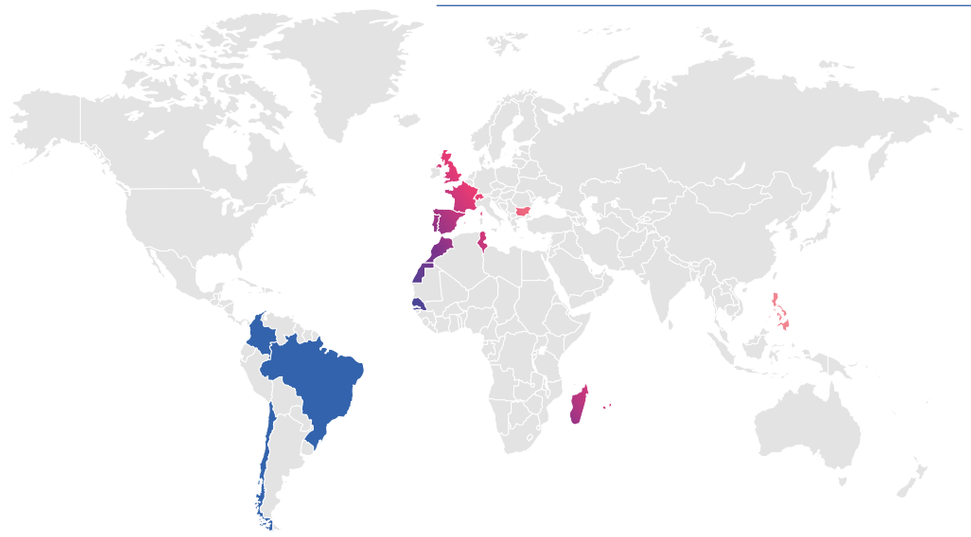
La force du Groupe repose sur nos 13 466 collaborateurs* et notre capacité à faire évoluer les talents au sein de l'entreprise. Quatre valeurs fortes soudent les équipes au quotidien : l'excellence, le sens du client, la confiance et l'audace. Implantés dans 15 pays, nous comptons plus de 1000 clients avec lesquels nous avons réalisé 532,3 millions de CA en 2023*.

* données consolidées Groupe

**532,3M€***
de chiffre d'affaires en 2023

**35**
offres de services et technologies

# UNE ENTREPRISE FRANÇAISE AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL



1 centre d'excellence en intelligent automation (CETIA)

1 programme européen d'accélération de startups

1 LAB (recherches sur l'extraction de contenus)

Acteur majeur en Europe

8 centres de R&D

1 digital factory

**+de 2000**
clients à travers le monde

**13 466***
collaborateurs à travers le monde, dont 5 479 en France et 7 987 à l'international (15 pays)

**62 %**
de femmes

**37,5 %**
de femmes au comité exécutif

# MODÈLE D'AFFAIRE ET CRÉATION DE VALEUR

## NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

### EN TANT QU'EMPLOYEUR RESPONSABLE

**+37,5 %** de **femmes** au sein du comité exécutif

**67 087 h** heures de **formation** (hors ADM Value)

### EN TANT QUE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

**60** opérations de **Thought Leadership**

**57 %** de **NPS** client

### EN TANT QU'ENTREPRISE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

**100 %** **des membres du COMEX** sensibilisés à cet enjeu

## À TRAVERS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

### UNE GROUPE D'ENVERGURE INTERNATIONALE

**13 466*** **Employés**

**15** **Pays**

**8** centres de **R&D**

### NOUS NOUS APPUYONS SUR NOS VALEURS POUR NOUS RANSFORMER

**Audace**

**Sens du client**

**Confiance**

**Excellence**

### CRÉÉ EN 1971, NOUS N'AVONS CESSÉ DE GRANDIR

**532,3 M€*** de chiffre d'affaires **(+3,7 % de croissance en 2023)**

**+2 000** **clients dans le monde.** Des marchés diversifiés (banque, assurance, secteur public, immobilier, santé…)

**35** **offres** de services et technologies

## NOS ACTIVITÉS, À LA CROISÉE DES SERVICES HUMAINS & TECHNOLOGIQUES

### 4 GRANDS OFFRES

tessi
PROCESS MANAGEMENT

ADM value
CENTRE DE RELATION CLIENT

VILT
CONSEIL & INTÉGRATION

Innovation&trust
La digital factory de Tessi
ÉDITION DE LOGICIELS

### SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DU PARCOURS USAGER

**Délégation des activités de back office** → **Création de solutions de relation client** → **Amélioration du parcours utilisateurs**

## ET NOTRE CONTRIBUTION AUX GRANDS ENJEUX DU NUMÉRIQUE

### ENCOURAGER L'INNOVATION

**4** **nouvelles startups** accompagnées

### S'ENGAGER POUR LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

**6 data-centers** **engagés** dans une démarche environnementale

### FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

**384K€** **investis** dans le secteur adapté et protégé

**62 %** **de femmes** dans nos effectifs dans le secteur du numérique

### LUTTER CONTRE LES CYBER-RISQUES

**8,5M€** consacrés aux projets de **cybersécurité** depuis 2017

* données consolidées Groupe

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# L'HISTOIRE D'UNE TRANSFORMATION RÉUSSIE

Fondé il y a plus de 50 ans, le Groupe a su développer des solutions à haute valeur ajoutée technologique en complément de ces prestations, pour devenir aujourd'hui un leader du Business Process Services (BPS).

## En faisant les bons choix stratégiques au bon moment :

**2001 :** introduction en Bourse – 2021 : sortie de la Bourse
**2017 :** acquisition par Pixel Holding de la participation majoritaire de Tessi
**2019 :** lancement de la marque unique Tessi
**2021 :** cession des sociétés espagnoles Graddo II, BPO solutions Spain et Diagonal

## En sachant renforcer son expertise technologique par une stratégie ambitieuse de croissance organique et externe :

**2017 :** acquisition de Dhimyotis (devenu Certigna by Tessi), tiers de confiance et acteur majeur de la cybersécurité
**2018 :** acquisition du groupe Owliance, leader sur le marché de la délégation de gestion de contrats d'assurance santé et prévoyance
**2019 :** acquisition de Orone France, éditeur de logiciels de traitement de flux (chèques) et distributeur de scanners, et d'ADM Value, spécialiste de la Relation Client
**2021 :** adhésion à la Fédération Française des Professionnels de la Blockchain
**2022 :** prise de capitale dans Sweepin, startup du Pépites Shaker dédiée à géolocalisation et la digitalisation du parcours patient
**2022 :** acquisition de VILT, intégrateur et spécialiste ECM-CCM
**2023 :** candidature au statut de Plateforme de Dématérialisation Partenaire (PDP)

## En se tournant vers l'international :

**2014 :** lancement du processus d'internationalisation du Groupe en Europe après avoir consolidé le marché français de 2001 à 2014
**2018 :** acquisition de Todo en Cloud en Espagne, expert en conception et implémentation d'architectures Cloud
**2021 :** acquisition de Proformation, acteur majeur de la formation généraliste en visio-formation-classe virtuelle, e-tutorat, et en présentiel

## En plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie technologique :

**2014 :** création de Tessi lab, le laboratoire européen de recherche
**2017 :** création du CETIA, le Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation
**2017 :** création de Pépites Shaker, l'accélérateur européen de startups
**2022 :** création d'Innovation&trust, la digital factory du groupe Tessi

## En s'engageant très tôt dans une démarche RSE :

**2010 :** initiation de la politique de développement durable et formalisation des engagements
**2011 :** Tessi adhère au Global Compact France
**2018 :** Tessi, nommé entreprise ambassadrice du Global Compact France pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2022
**2021 :** Tessi signataire des manifestes Planet Tech'Care et pour l'Inclusion des femmes dans le numérique aux côtés de Numeum
**2022 :** Tessi devient adhérent de l'Institut du Numérique Responsable et signe la charte Numérique Responsable
**2023 :** Tessi est signataire de l'initiative #StOpE pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise

## En mettant la confiance numérique au cœur de son métier :

**2023 :** certification ISO 27701 de son centre de Bordeaux (activités hébergement et exploitation), approbation des BCR sous-traitant (Binding Corporate Rules)

# TENDANCES MARCHÉS

**Le digital a entamé depuis de longues années une mutation profonde du tissu économique. Celle-ci s'accélère, avec des avancées technologiques de ruptures et la mise à disposition au plus grand monde de l'intelligence artificielle (IA) et l'usage du Large Langage Model (LLM).**

Pour les entreprises, la création de valeur passe de plus en plus par une capacité à gérer la transformation digitale et ses opportunités, mais également les risques associés. Dans un monde de plus en plus complexe en termes de sécurité, d'enjeux de souveraineté, régis par la digitalisation fulgurante des parcours client, l'interaction permanente et une conscience aiguë de l'impact écologique de toute activité, les collaborateurs de Tessi sont mobilisés pour aider les entreprises à trouver de nouvelles voies pour accompagner cette accélération.

## DIGITALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DES SALARIÉS

### Tendance :

La digitalisation des interfaces augmente le volume et l'exigence d'interactions entre les entreprises et leurs clients, tous canaux confondus (e-mail, SMS, chat, voix...), avec une demande de réponse immédiate.

L'accélération de la digitalisation entraîne un besoin d'interactions agiles et une proposition de parcours utilisateurs sans couture :

- 79 % des entreprises ont annoncé avoir augmenté leur budget dédié à la transformation digitale, d'après une recherche d'IDC
- 86 % de consommateurs sont prêts à payer plus cher pour une expérience client exceptionnelle

### Opportunité :

Tessi a optimisé ses solutions et ses services pour faire converger en une seule offre le front et le back-office. Nous proposons ainsi aux marchés des solutions d'expérience client 100 % digitalisées. Véritables plateformes technologiques multicanales à forte valeur ajoutée, elles permettent aux clients de collecter, analyser et traiter les masses de données dans une approche interactive maintenant la relation de bout en bout.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE & DATA

### Tendance :

Machine learning, deep learning, Large Langage Model, robotisation... La montée en puissance de l'intelligence artificielle permet aux entreprises d'ouvrir de nouvelles voies de productivité et/ou de recherches de performances opérationnelles.

Ces technologies permettent de repenser les usages et d'entamer une nouvelle révolution industrielle :

- 87 % des dirigeants d'entreprise sont convaincus que la transformation numérique est une priorité*
- 79 % des experts en stratégie affirment que la technologie est en train de créer des nouvelles sources de revenus*
- -10 % de part de marché d'ici à 2025 pour les entreprises qui génèrent des mauvaises expériences clients*

### Opportunité :

En plaçant nos activités à la convergence de l'outsourcing/process management industriel et de la technologie souveraine, nous permettons la transformation digitale de nos clients, tout en garantissant de réels gains de productivité et un ROI (retour sur investissement) immédiat. Le Groupe œuvre à la convergence du front et du back-office. Pour accompagner nos clients dans une dynamique d'amélioration des processus, nous nous appuyons également sur les expertises d'innovation de notre digital factory Innovation&trust (lire page 11).

## CYBER RISQUES

### Tendance :

La sévérité des menaces est de plus en plus forte, dans un environnement globalisé où cyberactivisme, cyberguerre et mafia numérique prolifèrent. La cybersécurité est au cœur de nos décisions stratégiques.

Un constat est établi :

- Plus d'une entreprise sur deux est victime d'une cyberattaque selon le CESIN (Club Expert de la Sécurité des systèmes de l'Information et du Numérique) et met en moyenne six mois pour identifier une fuite de données
- 143 signalements d'attaques par rançongiciels ont été signalés en 2023, contre 109 en 2022 (rapport Veritas 2024) risquant d'entraîner la faillite des sociétés attaquées
- Les failles exploitées ont plus d'un an (source Agence Nationale de Sécurités des Systèmes d'Informations) et cela est dû à une erreur dans 95 % des cas, liée à du spam ciblé (Cybint Solutions)

Les années à venir, et plus particulièrement pendant la période de Paris 2024, vont tendre vers un accroissement des corruptions de système des prestataires de services afin d'atteindre les cibles. Cette technique, appelée supply chain, accroît la pression des centres de valorisation des données. Le renforcement de la cybersécurité concernant les vecteurs d'intrusions cités précédemment, déporte les attaques sur des nouvelles cibles. Bien que le premier vecteur d'intrusion reste l'humain, les attaques massives d'infrastructures augmentent (Log4Shell, VMware) pour atteindre le cœur des opérateurs de données.

### Opportunité :

Tessi, au travers d'une stratégie globale de cyber résilience, déploie et maintient un ensemble de dispositif opérationnel de sécurité, de la conception à la fourniture de services. Ceux-ci sont scrupuleusement contrôlés et éprouvés régulièrement. Le Security & Privacy by Design est au cœur de nos engagements. Nous sommes organisés de façon à satisfaire l'ensemble des exigences européennes et françaises de souveraineté. En effet, nous avons toujours privilégié le stockage et le traitement des données des clients sur le territoire européen.

* sources Gartner, McKinsey & Company, Forbes Insight)

Un plan de conformité, afin de répondre aux exigences SecNumCloud, est en cours de déploiement.

Au travers des réglementations et qualifications de souveraineté numérique, nous anticipons les tendances et les menaces afin de conserver la confiance numérique de nos clients. Nous œuvrons ainsi quotidiennement pour anticiper et minimiser ces risques en garantissant à nos clients des plans de vigilance accrus.

## SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

### Tendance :

Le climat est devenu une des préoccupations majeures des entreprises qui affichent souvent des engagements de neutralité carbone pour entrer dans la trajectoire des accords de Paris. Le numérique est à la fois un outil, mais également un défi pour la transition carbone. Il pèse dans l'impact carbone, avec une consommation d'électricité en croissance de 9 % par an et qui est encore très dépendante des énergies fossiles. Pour les entreprises, cela veut dire piloter stratégiquement leurs choix et leurs investissements.

- 4 % des émissions de gaz à effet de serre dans le monde sont dues au numérique (source : The Shift Project)

### Opportunité :

Conscient de l'impact environnemental du secteur du numérique et des enjeux associés, Tessi, Entreprise de Services Numériques, s'est engagé à mesurer et réduire l'empreinte environnementale de ses solutions, offres et applications, pour que celles-ci deviennent un asset au bénéfice de la transition digitale et environnementale de ses clients. Ce nouveau prisme de compréhension des enjeux environnementaux nous permet de bâtir notre stratégie environnementale autour d'un programme « Numérique Responsable » (sobriété numérique, numérique durable et responsable, impact des solutions et services sur l'environnement). Une transformation digitale au service des enjeux de durabilité de nos clients !

## SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE

### Tendance :

Avec le déploiement de l'Intelligence Artificielle, les données sont une ressource convoitée. Elles sont pourtant largement captées et exploitées par les entreprises technologiques qui les contrôlent (réseaux et plateformes, télécommunications…), principalement les GAFAM :

- 90 % des parts de marché des câbles sous-marins sont contrôlées par les GAFAM
- 80 % du marché des navigateurs web sont possédés par Google et Apple

L'Europe se retrouve ainsi concurrencée dans l'exercice de ses prérogatives classiques attachées à la souveraineté, lui imposant la mise en œuvre d'outils de régulation compatibles avec la liberté, consubstantielles de nos usages des espaces digitaux.

L'Europe travaille à renforcer par tous les moyens sa souveraineté.

À ce titre, le 07 février 2022, l'Europe a tenu une conférence sur « Construire la souveraineté numérique de l'Europe ». Elle a pu ainsi réaliser l'état des lieux des avancées obtenues ces dernières années et d'impulser une réflexion et une dynamique sur la poursuite de la construction de la souveraineté numérique européenne.

La conférence a mis en avant la capacité de l'Union européenne à maîtriser son destin à l'ère du numérique, notamment celui de pouvoir défendre ses intérêts économiques, ses valeurs et garantir son autonomie autour de 4 grands piliers de protections devenus structurant depuis :

- L'Europe, puissance protectrice
- L'Europe, puissance normative
- L'Europe, puissance d'innovation
- L'Europe, puissance d'ouverture

### Opportunité :

Depuis 2018, respecter le RGPD constitue un enjeu stratégique pour les entreprises, et donc pour les prestataires de cloud. Elles peuvent tout d'abord se prémunir de l'application de lourdes sanctions pécuniaires en cas d'infraction aux exigences imposées par le règlement. Elles y voient également un facteur rassurant pour les clients, qui voient dans cet engagement des fournisseurs stockant et/ou exploitant de la data un gage de sécurité et de confidentialité. Tessi contribue à la maîtrise et à la protection des données à caractère personnel des acteurs privés et publics (RGPD) en développant des solutions souveraines, depuis leurs conceptions jusqu'à leurs hébergements, tout en passant par l'exploitation des datas confiées. Son hébergement souverain et l'exploitation associée sont d'ailleurs certifiés ISO 27701 depuis 2023 (site de Bordeaux).

Dans cette démarche, Tessi a également obtenu, fin 2023, l'approbation par la CNIL des « Binding Corporate Rules – BCR » du Groupe pour la protection des données en matière de transferts intra-groupe hors de l'Union Européenne. Ces BCR fournissent ainsi des garanties appropriées pour le transfert des données à caractère personnel conformément au RGPD, et complètent la politique de protection des données personnelles mise en place à l'échelle internationale.

# UNE OFFRE COMPLÈTE DE SERVICES ET DE TECHNOLOGIES

**Tessi se positionne comme un acteur de la confiance numérique de bout en bout alliant expertise humaine, technologies et innovation. Il propose des solutions technologiques à forte valeur ajoutée, en complément de ses prestations de front ou back office métier.**

Son offre, globale et complémentaire, se décline en 4 familles qui se nourrissent les unes des autres :

- Process Management / BPO, sous la marque Tessi
- Centre de Relation Client (CRC, sous la marque ADM Value
- Conseils & intégration, sous la marque VILT
- Édition de logiciels, sous la marque Innovation&trust

## PROCESS MANAGEMENT

Métier historique, **Tessi** est le leader du Process Management ou BPO. Tessi offre aux entreprises privées ou publiques, la possibilité de déléguer leurs processus métiers, en alliant le meilleur de la technologie et de l'humain.

Ainsi, les clients de Tessi se concentrent sur leur cœur business, tout en bénéficiant d'une efficacité accrue et de coûts réduits. En externalisant tout ou partie de leurs processus, tels que la gestion déléguée partielle ou totale (Assurance, Banque, Industrie, Transport, Énergie, Public/Administration...) les entreprises accèdent à des compétences spécialisées et à des technologies de pointe, tout en minimisant les investissements initiaux.

Tessi favorise également la flexibilité opérationnelle, permettant à ses clients de s'adapter rapidement aux fluctuations de la demande et aux changements du marché, tout en maintenant un niveau élevé de qualité et de satisfaction client.

## CENTRE DE RELATION CLIENT

**ADM Value** est un expert des centres d'appels multishore (France, Europe (Espagne et Bulgarie) et off-shore (Madagascar, Maroc et Sénégal)).

ADM Value, filiale à 100 % du groupe Tessi, permet à ses clients de se concentrer sur ses activités principales, sans être perturbée par le volume d'appels entrants sans différence de canal : voix, sms, chat et mail.

Elle œuvre autour de deux grands domaines d'expertises :

- Service client
- Opérations commerciales (télévente, gestion de lead adossé à des comparateurs...)

L'ensemble des centres d'appels externalisés opérés par Tessi sont équipés de technologies avancées et de personnel (6 500 personnes) formé pour offrir un service client de qualité supérieure et reconnu.

Ils sont la meilleure combinaison entre l'intelligence artificielle, l'intelligence humaine et l'intelligence émotionnelle.

Les centres d'appels sont une solution permettant une flexibilité opérationnelle, en ajustant rapidement la capacité en fonction de la demande fluctuante. Ils permettent également la réduction des coûts fixes liés à l'exploitation d'un centre d'appels interne tout en offrant la capacité d'une disponibilité 24/7, répondant ainsi aux besoins des clients dans différents fuseaux horaires. Ils permettent également d'améliorer la gestion des pics de volume, garantissant une expérience client constante. De services multilingues, ADM Value garantit une satisfaction des clients finaux qu'ils soient français ou internationaux. Enfin, les centres d'appels Tessi/ADM Value permettent de réduire les temps d'attente des clients, augmentant ainsi leur satisfaction et leur fidélité.

L'expertise d'ADM Value permet d'accéder et d'analyser des données analytiques précieuses pour comprendre et améliorer l'expérience client. Enfin, cela offre une solution évolutive, permettant à ses clients de croître sans se soucier de la gestion des appels.

## CONSEIL & INTÉGRATION

Avec sa filiale **VILT**, le groupe Tessi propose au marché des services d'intégration de solutions logicielles Tessi et/ou externe (OpenText, Quadiant, Adobe...) allant de l'Enterprise Content Management (ECM) à la Digital Experience (DX) en passant par les solutions Customer Communication Management (CCM).

Présents en France, Portugal, Espagne, Suisse, Angleterre et Brésil, ces 400 consultants interviennent sous 3 grands domaines d'expertises :

- Revente et intégration de logiciels
- Maintenance applicative
- Maintien en condition opérationnel des solutions déployées

VILT, filiale à 100 % du groupe Tessi, est un revendeur intégrateur multi-marques agnostique.

## ÉDITION DE LOGICIELS

Éditeur de logiciels innovants, sous la marque **Innovation&trust** (la digital factory du Groupe), Tessi développe des solutions numériques qui replacent l'humain au cœur des parcours. Sa vision du numérique s'appuie sur 3 valeurs fondamentales placées au cœur de ses solutions : l'Innovation, le Cloud Native et le Green IT.

Innovation&trust propose ainsi une offre étendue de logiciels autour de 6 verticales :

- WizCare (e-santé)
- Certigna (confiance numérique)
- Sqalia (Content Services Platforms)
- Digital Invoice (Plateforme de Dématérialisation Partenaire - (PDP)
- OnCustomer (Business Services Platforms)
- Devops & Cloud Services

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# INNOVATION : CHANGER LES CODES ET LES USAGES

**Pour mieux accompagner la transformation digitale de ses clients, Tessi a mis l'innovation au cœur de son développement et a fait le choix stratégique d'être propriétaire de la plupart des technologies proposées à ses clients.**

Pour cela, le Groupe a investi dans le monde, dans des équipes de développements et d'édition de logiciels. 2022 a été marquée par la création d'Innovation&trust, la digital factory de Tessi dédiée à l'innovation, à la confiance numérique et au digital.

Présente à la fois en France et en Espagne, Innovation&trust est éditeur de logiciels innovants développant les solutions numériques qui replacent l'humain au cœur des parcours. S'appuyant sur 3 piliers, l'Innovation, le Cloud Native et le Green IT, Innovation&trust propose des solutions autour de 2 grandes verticales : Content Services Platform (Business Process Automation, Archiving et Case Managment) et Digital Trust (signature électronique, vérification et identité numérique).

Portée par 250 développeurs au sein de 3 centres de R&D en France et en Espagne, Innovation&trust fédère également un écosystème ouvert d'innovation grâce à son accélérateur européen de startups, le Pépites Shaker.

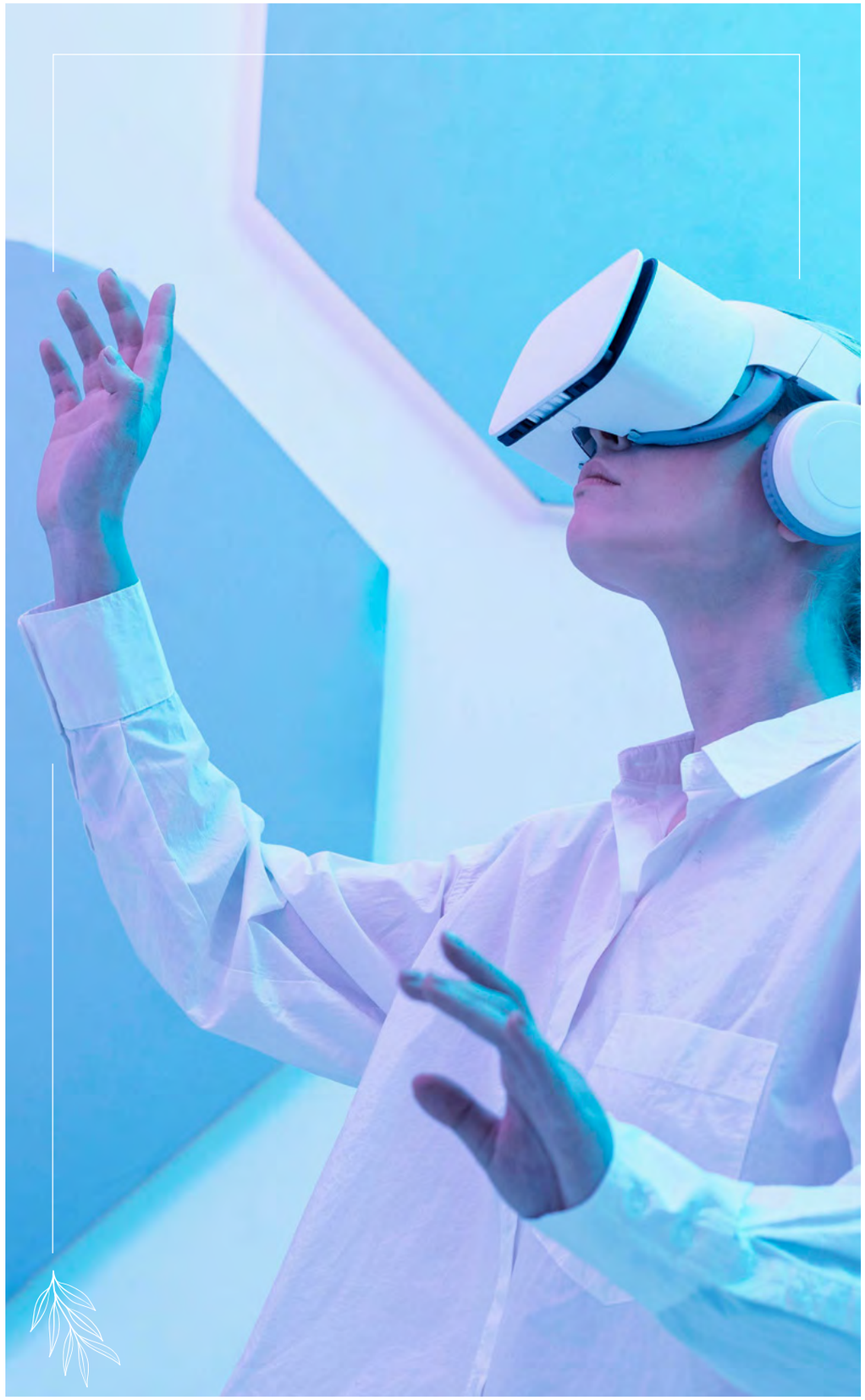
Le programme Pépites Shaker de Tessi est une initiative destinée à soutenir les startups en leur offrant un écosystème propice à leur croissance et développement. Avec plus de 95 startups accompagnées depuis sa création, le Pépites Shaker a pour cible technologique l'IA, l'Open Data, ou le traitement du langage naturel...

# PÉPITES SHAKER : ACCÉLÉRATEUR DE STARTUPS DISRUPTIVES

Cet écosystème européen de startups a pour objectif de répondre aux besoins d'innovation des clients ou de Tessi, avec des solutions disruptives et une approche pragmatique et orientée business. Dans une économie où les idées et la rapidité de leur développement sont de plus en plus déterminantes, Pépites Shaker se propose de rapprocher entreprises et startups pour accélérer la co-construction de produits & services innovants, faire de la veille, de la prospective, de la formation ou encore des ateliers de créativité.

### Le bénéfice est triple :

- Les entreprises bénéficient d'un accompagnement adapté à l'avancement de leurs sujets et ciblé selon leurs priorités
- Les startups ont l'opportunité de travailler sur des solutions concrètes rapidement
- Tessi enrichit sa propre R&D et son portefeuille de solutions innovantes



SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

**TESSI ENGAGÉ**

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

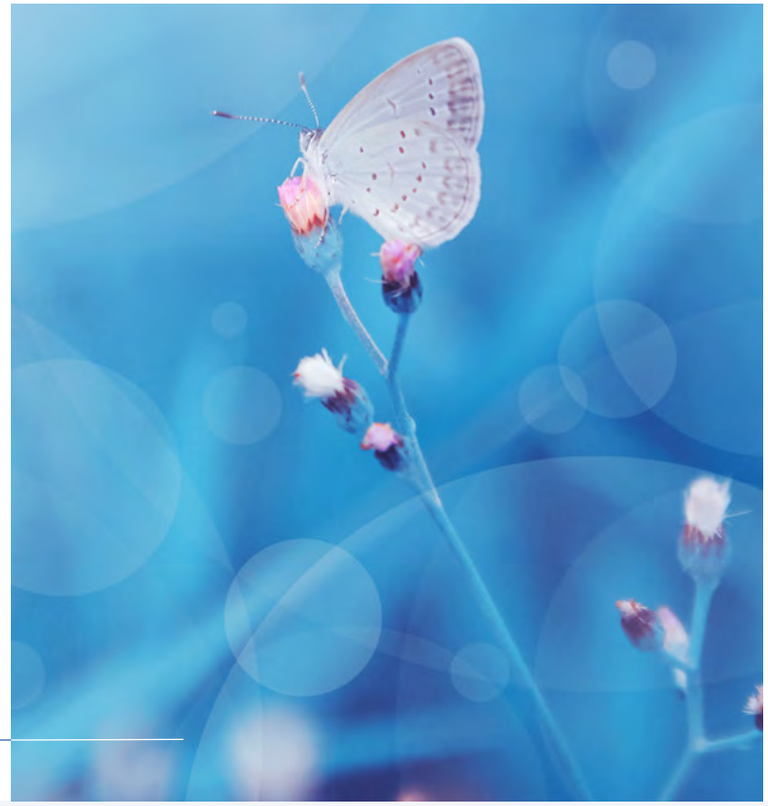
CHAPITRE 02

# Tessi engagé

14 RÉFÉRENTIELS ET ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE

15 TESSI, SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ

16 TESSI, ENGAGÉ POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

**Chez Tessi, nous conjuguons développement technologique, croissance économique et valorisation de l'humain. Nous avons donc ancré dans notre culture d'entreprise une triple responsabilité, à l'égard de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et de l'environnement.**

## 2010

Initialisation de la politique de développement durable et formalisation des engagements.

## Janvier 2011

Adhésion au pacte mondial des Nations Unies.

## Depuis 2012

Publication du 1er rapport RSE répondant aux exigences de l'article R255-105-1 du décret n°2012-557. Ce rapport est certifié annuellement par les Comissaires aux Comptes.

## Avril 2018

Tessi signataire de la charte de la diversité.

## Décembre 2018

Tessi est nommé ambassadeur du Global Compact France.

## Avril 2019

Tessi publie sa 1ère DPEF certifiée par les CACS en application de la directive européenne RSE (2014/95/UE).

## Octobre 2020

Tessi est signataire de l'initiative Planet Tech'Care auprès du SyntecNumérique.

## 2021

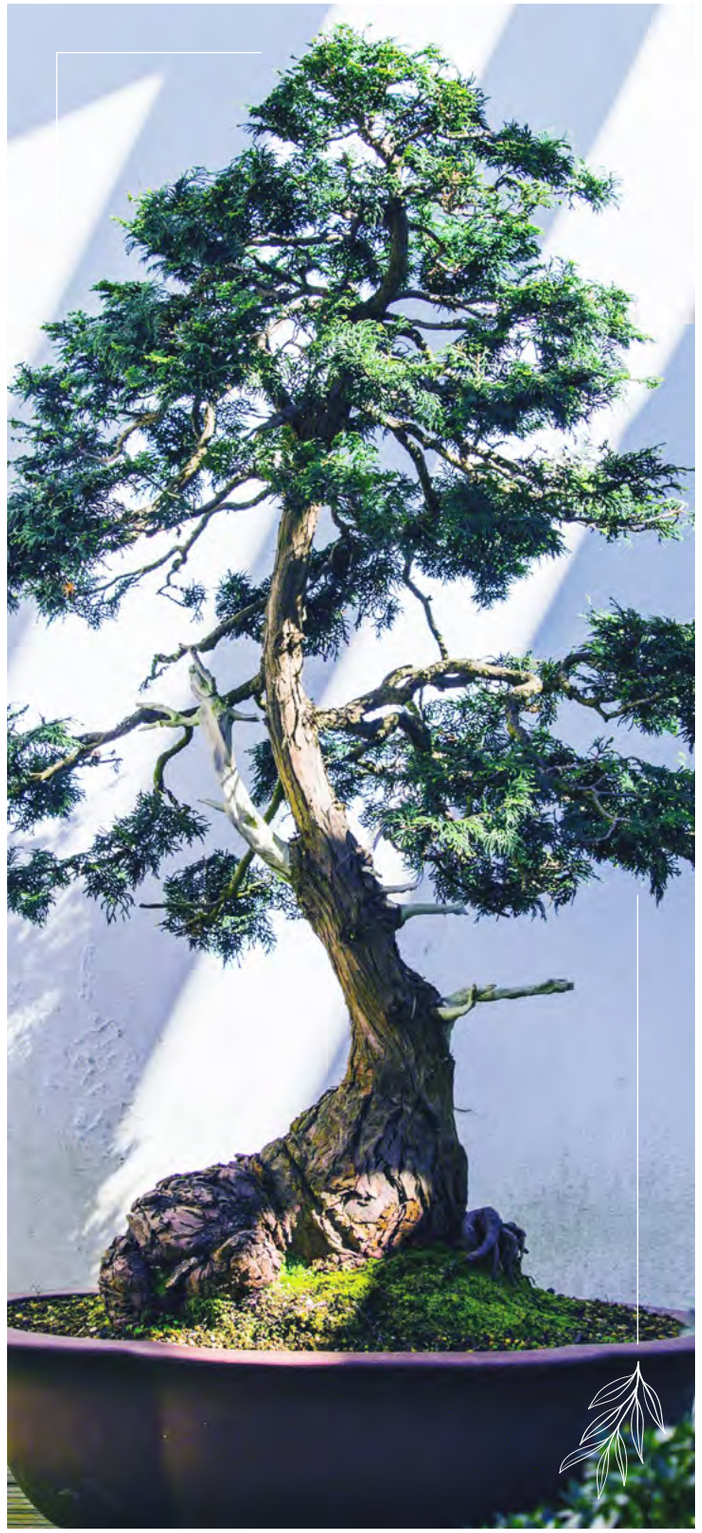
Tessi est signataire du manifeste Numeum pour la reconversion des femmes dans le numérique.

## 2022

Tessi devient adhérent de l'Institut du Numérique Responsable et signe la charte NR.
Tessi publie son plan de vigilance.

## 2023

Tessi est signataire de l'initiative #StOpE pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise.
Mise à jour du code éthique Groupe.



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RÉFÉRENTIELS ET ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE

## UN ENGAGEMENT FORT AUPRÈS DES NATIONS UNIES ET UNE CONTRIBUTION ASSUMÉE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis janvier 2011, Tessi s'engage à communiquer annuellement sur ses avancées en matière de développement durable et à respecter ses 10 principes fondamentaux, basés sur les droits de l'homme, les normes de travail et de l'environnement, et la lutte contre la corruption.

En 2015, les Nations Unies adoptaient un nouveau programme de développement durable fondé sur 17 objectifs à atteindre d'ici 2030. En tant que membre du Pacte Mondial, Tessi a souhaité s'impliquer dans cette démarche unique qui vise à éradiquer la pauvreté, à protéger la planète et à garantir la prospérité pour tous d'ici 2030.

### Un modèle d'affaire qui contribue aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Tessi a identifié 12 domaines, reliés à sa feuille de route et aux enjeux RSE dans le cadre de son analyse de matérialité, dans lesquels l'entreprise participe déjà, à sa mesure, aux efforts collectifs.

Ainsi, nos activités directes et notre approche responsable apportent une contribution directe et indirecte aux ODD.

## UN REPORTING RÉALISÉ ALIGNÉ AVEC LE RÉFÉRENTIEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Tessi a préparé ce rapport conformément aux Standards du GRI pour la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023. Le tableau de correspondance des indicateurs proposés par le GRI est disponible dans la partie «Tableau de concordance».

## ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE

Depuis plusieurs années, nous réalisons notre évaluation EcoVadis afin d'avoir une photographie de notre performance RSE et une hiérarchisation des points d'amélioration. Cette démarche permet également de répondre à la demande de nos clients, de plus en plus nombreux à s'interroger sur les performances environnementales, éthiques et sociales de leurs fournisseurs, par le biais d'un outil de communication unique.

L'évaluation EcoVadis vise à mesurer la qualité du système de gestion de la RSE des entreprises évaluées. Plus de 130 000 entreprises dans le monde entier sont évaluées par EcoVadis, dans plus de 220 secteurs d'activités différents et plus de 180 pays.

## FOCUS

BRONZE 2023 ecovadis Sustainability Rating

**Notation ECOVADIS**

Statut BRONZE pour Tessi avec une note de 56/100 en 2023, qui nous permet de confirmer notre statut de fournisseur possédant une démarche d'amélioration continue de notre management de la RSE.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## UN CODE ÉTHIQUE DÉPLOYÉ À L'INTERNATIONAL

**Dès 2010, l'engagement éthique de Tessi a été formalisé au sein d'une charte. Cet engagement a évolué au travers du présent code éthique, intégré à la politique de Responsabilité Sociétale.**

Le cadre méthodologique d'EcoVadis, construit autour des lignes directrices de l'ISO 26000, s'organise autour de quatre thèmes : l'environnement, le social, l'éthique des affaires et les achats responsables.

Ce code éthique est garant de l'intégrité de Tessi et de son engagement à assumer ses responsabilités, en matière de considérations sociétales, envers ses collaborateurs comme ses clients, les parties prenantes qui l'entourent et l'environnement. Il couvre notamment les sujets liés au respect des droits humains, aux conditions de travail et au respect des droits des collaborateurs, à la santé et la sécurité au travail, etc.

Il a ainsi été établi pour nous servir de référence commune et nous aider à adopter au quotidien un comportement conforme à nos valeurs dans l'exercice de nos fonctions.

Destiné à l'ensemble des collaborateurs des filiales Tessi dans le monde, il a pour vocation d'aider à prendre les bonnes décisions, en tout lieu et en toutes circonstances.

Quel que soit son niveau de responsabilités, chaque collaborateur doit lire ce code, le comprendre et s'engager à le respecter.

Ce code éthique, qui s'inscrit également dans la politique de lutte contre la fraude et corruption du Groupe, est accompagné d'un dispositif d'alerte interne qui permet de demander conseil en matière d'éthique et de signaler une alerte.

Après avoir été présenté à chaque instance représentative du personnel, il est annexé au règlement intérieur et déposé comme tel dans chaque filiale française du Groupe.

Concernant les filiales étrangères, le code éthique est rendu obligatoire en appliquant les dispositions légales locales.

Afin de refléter les activités opérationnelles et de couvrir les nouveaux risques identifiés, il a été révisé en 2023 afin d'y intégrer les derniers dispositifs mis en place par le Groupe en matière d'enjeux anti-corruption, les conflits d'intérêt, le numérique responsable, la protection des données personnelles. Découvrez notre code éthique en cliquant sur notre site internet : https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2024/01/tessi-code-ethique-2023-fr.pdf.

# TESSI, SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ

Tessi est, depuis 2018, signataire de la charte de la diversité. La diversité est une valeur naturelle et spontanée au sein de Tessi.

En s'engageant auprès des 3800 autres entreprises signataires de cette charte, Tessi souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.

# TESSI, SIGNATAIRE DE L'INITIATIVE #StOpE

Depuis janvier 2023, Tessi est signataire de l'initiative #StOpE pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise.

Lancée en 2018 par l'Association Française des Managers de la Diversité aux côtés de 27 entreprises, l'initiative #StOpE constitue la première initiative interentreprises ayant pour objectif de lutter contre le sexisme dit « ordinaire » au travail. Aujourd'hui, l'initiative compte 270 entreprises signataires.

# TESSI, ENGAGÉ POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

**Un numérique responsable est, à nos yeux, un numérique capable de proposer des solutions et des innovations soutenables pour la planète, éthiques et inclusives, c'est-à-dire qui respecte et inclut le plus grand nombre.**

Planet Tech'Care

À ce titre, Tessi a rejoint, depuis 2020, l'initiative Planet Tech'Care auprès du Numeum (https://www.planet-techcare.green).

L'initiative Planet Tech'Care rassemble les acteurs d'un numérique responsable, convaincus que le numérique représente des opportunités majeures d'innovation au service de la transition écologique. Planet Tech'Care est la première initiative rassemblant un réseau de partenaires (organisations professionnelles, écoles, pôles de compétitivité, associations, fondations, think tanks), qui a pour ambition d'accompagner les entreprises qui souhaitent intégrer le numérique dans leur trajectoire environnementale.

Aidés par l'expertise qui leur sera délivrée par le programme d'accompagnement mis à leur disposition, les signataires du manifeste Planet Tech'Care s'engagent ainsi à :

- reconnaître que les changements environnementaux constituent un enjeu majeur pour l'humanité sur lequel les acteurs du numérique ont un impact et doivent se mobiliser,
- se mobiliser pour contribuer, à leur niveau, à la maîtrise des risques environnementaux.

# MANIFESTE

#ReconversionFemmesNum

Enfin, convaincu qu'un numérique responsable passe aussi par un numérique éthique et inclusif, Tessi fait désormais partie des entreprises signataires du Manifeste Numeum pour l'inclusion et la reconversion des femmes dans les métiers du numérique aux côtés de plus de 150 autres entreprises engagées. Conscient des enjeux d'égalité et de compétitivité que revêt l'accès des femmes actives aux métiers numériques, Tessi s'engage en signant ce manifeste.

Institut du Numérique Responsable
NOUS AVONS SIGNÉ LA CHARTE NUMÉRIQUE RESPONSABLE
2022

Adhérent et membre actif (participation aux groupes de travail) de l'Institut du Numérique Responsable, Tessi devient également signataire de la charte de l'INR en 2022 et affirme ainsi ses engagements :

- mesurer et optimiser nos solutions et services numériques,
- développer des offres de services plus accessibles, plus inclusives et plus durables,
- respecter des pratiques numériques éthiques et responsables,
- favoriser l'émergence de nouveaux comportements et utiliser,
- le numérique comme un levier de progrès social et environnemental.

SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

**ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS**

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

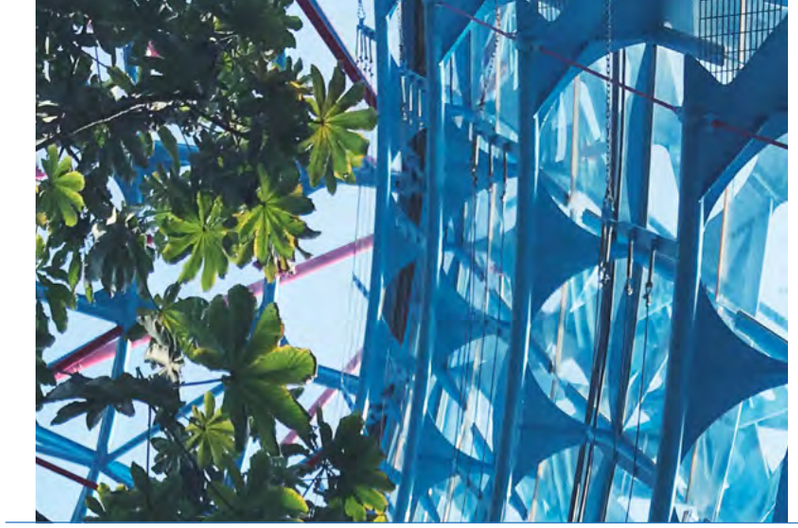
CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

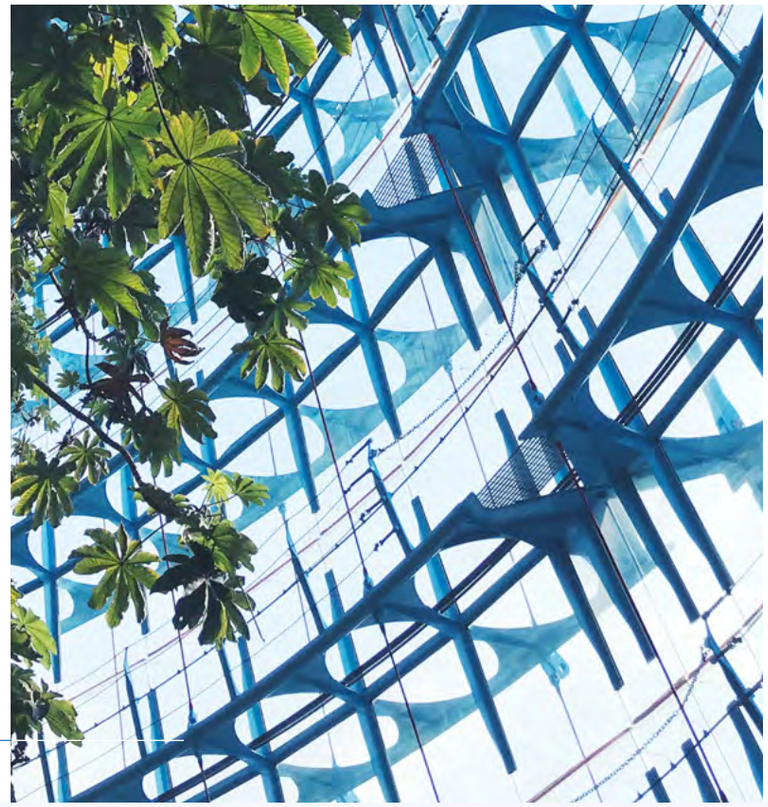


CHAPITRE 03

19 ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS

20 ANALYSE DES PRINCIPAUX ENJEUX ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS

# Évaluation des risques financiers et extra-financiers



**Tessi propose à ses clients une offre globale modulaire, combinant le conseil, les services outsourcés, la relation client, la technologie de pointe et l'innovation. En tant qu'Entreprise de Services Numériques et acteur du BPS, le Groupe, au même titre que ses sociétés concurrentes, est soumis à des risques de toute nature qui peuvent impacter ses activités, sa réputation, sa rentabilité ou ses objectifs.**

Pour y répondre, le Groupe s'appuie sur un système de gestion des risques cohérent qui couvre l'ensemble de ses fonctions. Depuis 2018, ce système est piloté par un Directeur Audit interne Groupe et s'appuie sur une politique d'audit interne Groupe mise en application dès janvier 2019.

Le contrôle interne et la gestion des risques s'inscrit dans le cadre d'une gouvernance d'entreprise se référant au code MiddleNext offrant une alternative aux valeurs moyennes et aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'IIA (The Institute of Internal Auditors).

## SYSTÈME DE CONTRÔLE DES RISQUES :

**Responsable Business** → **Directeur de BU** → **Direction Générale Tessi** → **Comité d'Audit**

**1ère ligne de contrôle**
Fonctions opérationnelles (directions & managers), responsables de site, superviseurs...

**2e ligne de contrôle**
Fonctions conformité, qualité, contrôles...

**3e ligne de contrôle**
Audit interne Groupe

**Fonctions non opérationnelles dédiées partiellement/totalement à des contrôles**

- Tessi France : « DCPR »
- LATAM : « Jefe de Auditoria Interna »

**Autres fonctions contributrices**

- Juridique
- Contrôle de gestion
- Sécurité SI
- Compliance Officer
- Business Analyst
- RSE

**Audit Interne Groupe**

- Reporte à la Direction Générale et au Comité d'Audit
- Évalue le degré de maîtrise des opérations, conseille pour les améliorer, contribue à créer de la valeur ajoutée
- Référentiel documentaire : Politique d'Audit Interne Tessi & Manuel d'Audit Standard Tessi

Le Comité d'Audit est ainsi en charge d'assurer le suivi :

- Du processus d'élaboration de l'information financière
- De l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques
- Du contrôle légal des comptes sociaux et des comptes consolidés par les Commissaires aux Comptes
- De l'indépendance des Commissaires aux Comptes

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS

En fin d'année 2023, les équipes d'Audit Interne du groupe Tessi ont procédé à la mise à jour annuelle de l'identification et hiérarchisation des risques spécifiques applicables au Groupe, avec pour résultat de ces travaux une analyse présentée lors du Comité d'Audit du 30 novembre 2023.

Elle s'inscrit dans un contexte de poursuite d'une dynamique de développement avec l'acquisition de la société VILT en 2022, société internationale spécialisée dans la transformation numérique, qui aide les entreprises à travers le monde à améliorer l'expérience de leurs clients, mais aussi à gagner en efficacité grâce à ses solutions numériques et à l'intégration complète des données.

## Segmentation et principe de hiérarchisation des risques :

Le groupe Tessi souhaite mettre en avant 5 catégories de risques spécifiques qui lui sont applicables :

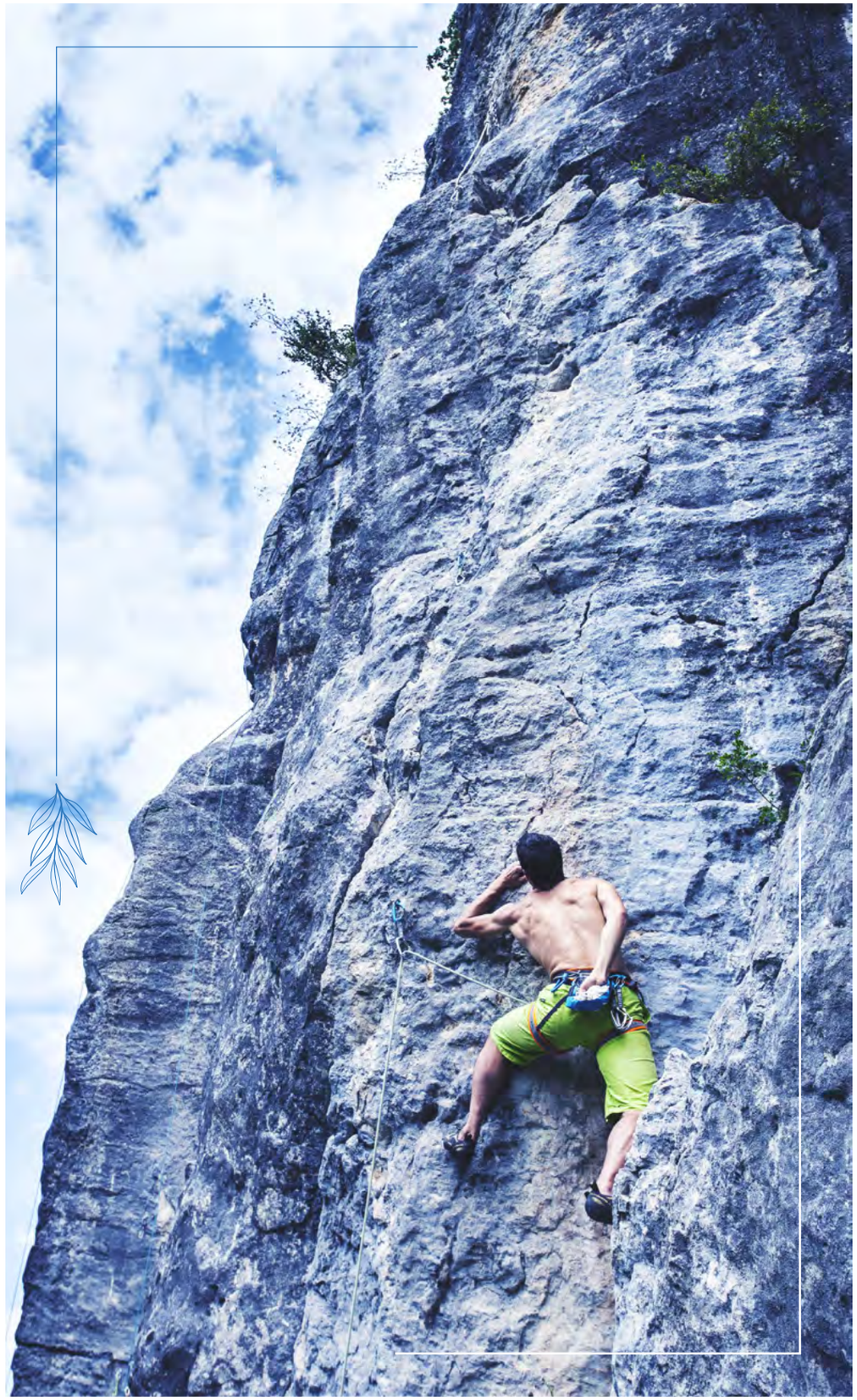
- Risques stratégiques
- Risques opérationnels
- Risques financiers
- Risques juridiques
- Risques d'image

Au-delà de l'identification des risques et de leur regroupement en grandes catégories, le Groupe a passé en revue l'ensemble des risques identifiés afin de les hiérarchiser, avec une double analyse, à savoir la probabilité qu'ils surviennent et leurs impacts possibles si tel est le cas.

In fine, alors que plus d'une centaine de risques transversaux (applicables à l'échelle du Groupe) ont été identifiés et analysés, l'un d'entre eux a été jugé « élevé » et une dizaine a été qualifiée de « moyen » :

- Le risque « élevé » correspond, comme en 2022, aux éventuelles dépréciations de goodwills issus des opérations de croissance externe réalisées récemment par le Groupe,
- La dizaine de risques « moyens » ne sont désormais plus transversaux mais localisés grâce notamment au renforcement des fonctions du Groupe, à la mise en place de fonctions support mutualisées et à des actions d'amélioration au sein des entités opérationnelles.
  Ces risques « moyens » résultent principalement d'une part de forts enjeux RH dans un contexte économique inflationniste persistant au sein de l'Union Européenne qui génère, en particulier pour les cadres du Groupe, des attentes en matière d'évolution des rémunérations.
  D'autre part, alors que le Groupe investit fortement dans la digitalisation de ses activités, les contextes géostratégique (guerre en Ukraine notamment), économique (inflation) ainsi que la tenue des Jeux Olympiques 2024 en France imposent toujours le maintien d'un haut niveau de vigilance face aux possibilités de cyber-attaques et de fraude informatique en particulier interne.

Les risques mentionnés sont dits « résiduels », c'est-à-dire intégrant les mesures en place visant à les réduire.



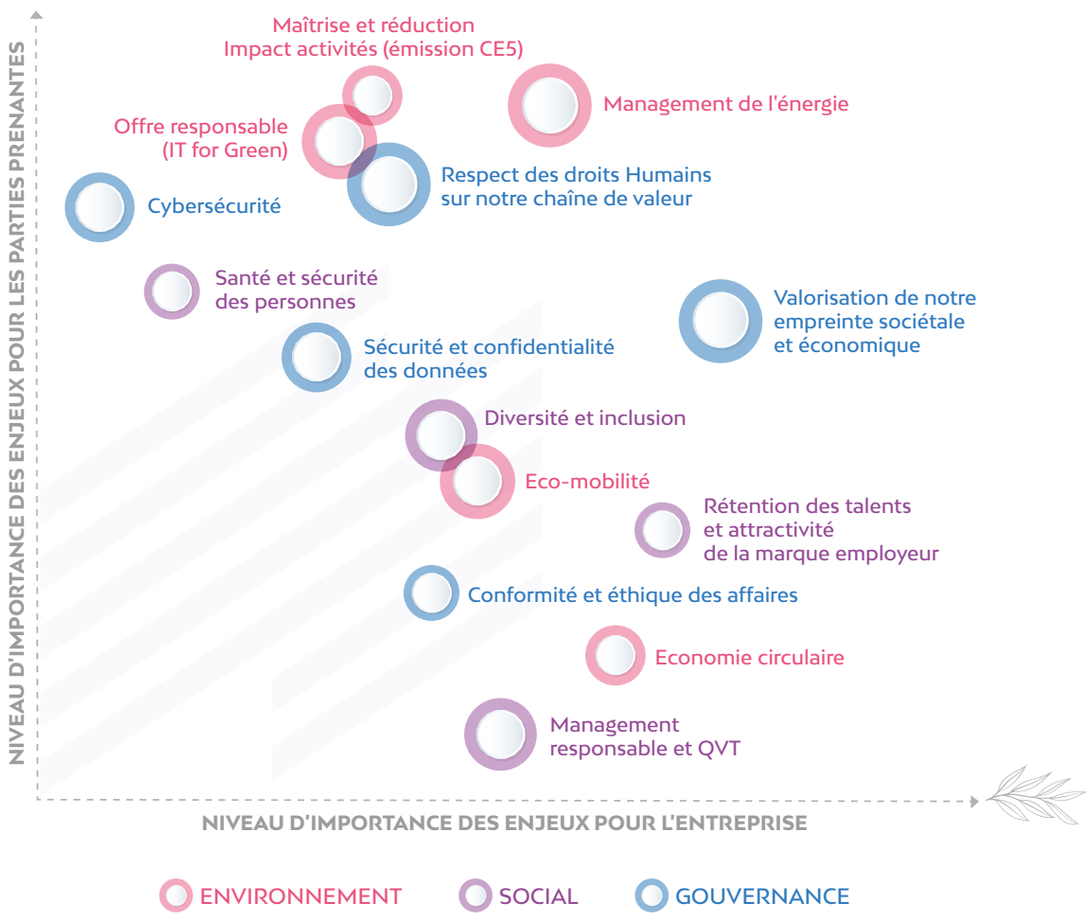
# ANALYSE DES PRINCIPAUX ENJEUX ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Conjointement à cette évaluation des risques financiers, le Groupe a renouvelé en 2020 son analyse de matérialité permettant d'identifier les enjeux extra-financiers pertinents au regard de son activité.

En 2017, en anticipation de la Directive Européenne, Tessi a procédé à l'élaboration de sa première étude de matérialité, lui permettant ainsi de formaliser les enjeux significatifs de sa démarche RSE.

Après un cycle de 3 ans, Tessi a renouvelé cette analyse au dernier trimestre 2020 afin de redéfinir une nouvelle feuille de route RSE à compter de 2021.

La méthode choisie pour mener à bien cette analyse est une approche qualitative permettant d'évaluer le niveau d'importance d'enjeux pour les principales parties prenantes de Tessi. Elle a tenu compte aussi bien des attentes internes qu'externes, avec une grille d'évaluation identique et commune pour ces principales parties prenantes : fournisseurs, clients, instances représentatives du personnel, collaborateurs (choix aléatoires), directions transverses Tessi et gouvernance.




La conduite de l'étude a suivi 4 étapes-clés garantes de la robustesse de sa mise en œuvre :

- L'identification des enjeux à priori liés à l'activité de Tessi et aux intérêts de ses parties prenantes
- La définition des critères d'évaluation des enjeux et des parties prenantes à interroger
- La réalisation et l'administration des questionnaires qui ont servi à la consultation des parties prenantes jugées pertinentes
- L'analyse de l'étude permettant de définir les axes prioritaires de développement de la démarche RSE du Groupe

La matrice ainsi obtenue a permis d'identifier nos axes de travail stratégiques, eux-mêmes rattachés à plusieurs enjeux prioritaires sur les volets Environnement, Social et Gouvernance :

## SYNTHÈSE RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Travaillée conjointement avec le service RSE et le contrôle interne, l'évaluation de ces enjeux extra-financiers a permis d'identifier 18 risques extra-financiers spécifiques applicables au Groupe, répartis entre risques moyens et risques faibles.

Les risques de la présente section sont de nature RSE, ne sont pas que spécifiques aux activités de Tessi, et peuvent avoir des impacts à moyen ou long terme. Ce sont des risques bruts, car ils ne tiennent pas compte des mesures de gestion prises par Tessi.

Conformément à la réglementation, la couverture de ces enjeux et risques inhérents est détaillée dans les pages suivantes, au travers :

- D'un résumé des politiques ou des plans d'actions mis en œuvre pour les limiter
- Des indicateurs mis en place pour les suivre avec parfois des objectifs fixés
- Et des résultats de ces indicateurs

## ENJEUX NON MATÉRIELS

Les enjeux suivants mentionnés dans la loi sont considérés comme non matériels au regard de notre modèle d'affaires et de nos activités, et ne font donc pas partie de ce rapport :

- Lutte contre la précarité alimentaire
- Gaspillage alimentaire
- Respect du bien-être animal
- Alimentation responsable, équitable et durable

Conformément aux nouvelles réglementations CSRD, le renouvellement de notre analyse de matérialité est prévu en 2024.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

CHAPITRE 04

22 DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES
22 GOUVERNANCE DE LA RSE
23 FEUILLE DE ROUTE RSE 2021-2025

# Stratégie RSE

# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

## Tessi a identifié un panel d'acteurs économiques et sociaux essentiels à ses activités

| Parties prenantes | Principaux enjeux | Principales attentes vis-à-vis de Tessi | Modes de dialogue |
|---|---|---|---|
| **Investisseurs agences de notation actionnaires** | **Valorisation, pérennisation et valeurs** | Retour sur investissement<br>Identification, gestion et anticipation de risques<br>Gouvernance<br>Éthique des affaires | Comités du conseil de surveillance<br>Conférences et réunions investisseurs<br>Réponses aux questionnaires de notation |
| **Pouvoirs publics & communautés locales** | **Cadrage réglementaire et acceptabilité sociale** | Intérêt général<br>Conformité des personnes | Rencontres avec les autorités locales<br>Rencontres avec les associations professionnelles<br>Participation aux échanges, soirée-débat avec le ministère de la transition écologique et solidaire<br>10 % pour tout changer<br>Ambassadeur Global Compact France |
| **Collaborateurs** | **Implication et fidélisation** | Besoin de reconnaissance<br>Attractivité<br>Développement des compétences<br>Culture d'entreprise<br>Santé et sécurité au travail<br>Diversité<br>Bien-être au travail<br>Sensibilisation<br>Responsabilité d'entreprise | Communication interne : intranews, réseau social d'entreprise, challenges internes<br>Dialogue avec les partenaires sociaux<br>Enquêtes de satisfaction et sondages<br>Entretiens<br>Plateforme d'e-learning<br>Module d'e-learning RSE<br>Présentation RSE dans processus on-boarding<br>Forum emplois et stages<br>Interventions aux conférences spécialisées<br>Trophées et challenges universitaires |
| **Clients** | **Engagement, partenariat, et fidélisation** | Innovation et adaptabilité<br>Qualité des produits et services<br>Réactivité<br>Respect des exigences contractuelles et de la réglementation<br>Respect de l'environnement, gestion de l'énergie<br>Écoute et dialogue permanent<br>Sécurité et protection des données<br>Éthique des affaires | Relation partenariale : aide à la définition du besoin, dialogue régulier via direction de clientèle<br>Enquêtes satisfaction clients<br>Newsletters<br>Réponses aux notations fournisseurs (EcoVadis, Acesia)<br>Web séminaires, showcase de la transformation digitale, matinales couvrant des thématiques métiers et sectorielles (Banque, Assurance…)<br>Livre blanc dédié à la transformation digitale des entreprises<br>Journée portes ouvertes de son Lab et du CETIA (Centre d'Excellence Tessi en Intelligent Automation)<br>Lancement de « Tessi Insights », le blog de la transformation digitale des processus d'entreprises |
| **Fournisseurs / sous-traitants** | **Qualité, coûts, délais, conformité éthique** | Partenariat durable<br>Rentabilité<br>Éthique des affaires<br>Fidélisation | Négociations et relations contractuelles<br>Enquêtes fournisseurs<br>Charte Développement Durable Tessi |
| **Média & associations organisations internationales** | **Image et réputation** | Transparence<br>Information<br>Engagements RSE | Ambassadeur Global Compact France<br>Organisateur étape du Tour de France des ODD<br>Témoignages presse spécialisée<br>Communiqués de presse<br>Communication annuelle sur le Progrès (COP) – Niveau GC Advanced |

# GOUVERNANCE DE LA RSE

La direction RSE est en charge du pilotage de cette feuille de route RSE et de son adaptation aux problématiques locales.

Elle en assure la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue en impliquant l'ensemble du personnel et représente la direction auprès des clients.

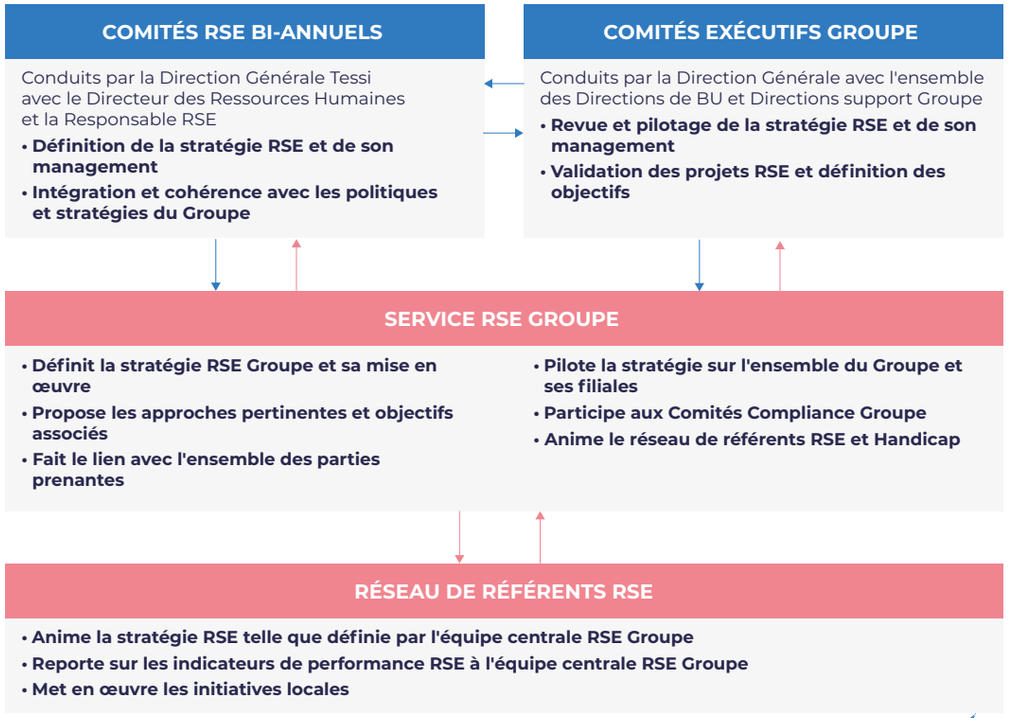
Elle s'assure, en relation avec les membres de la direction, que les engagements soient mis en place et maintenus dans chacune des Business Units (BUs) et restent en cohérence avec la stratégie du Groupe.

Elle s'assure à chaque changement de périmètre et à chaque nouvelle acquisition que la démarche soit connue, diffusée et mise en application.

Pour cela, la direction RSE s'appuie sur une gouvernance à plusieurs niveaux :

- Comités de pilotage RSE avec les membres de la Direction Générale, validant la démarche RSE en cohérence avec les orientations stratégiques du Groupe
- Comités de pilotage avec les directions métier et fonctions support permettant d'assurer la bonne mise en application de ces orientations sur l'ensemble des opérations

Enfin, la mise en œuvre et l'adaptation des lignes directrices de notre démarche RSE est assurée par un réseau de référents RSE en France et sur l'ensemble de nos filiales internationales.



# FEUILLE DE ROUTE RSE 2021-2025

Le renouvellement de notre analyse de matérialité nous a permis de construire notre feuille de route RSE autour de 5 axes les plus significatifs pour le Groupe.

Cette feuille de route vient soutenir le développement et la croissance du Groupe en réponse aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes :

- 5 axes de travail,
- 18 enjeux prioritaires,
- 18 indicateurs de performance et leurs objectifs associés,
- Contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

## 1 Confiance numérique

- Une approche et un usage fiable et responsable de l'IA
- Assurer la confidentialité et la sécurité de nos données
- Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur
- Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaîne de valeur

## 2 Offre responsable

- Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux
- Accompagner nos clients à la transition numérique responsable avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables

## 3 Empreinte environnementale de nos activités

- Mesure et réduction de l'empreinte environnementale de nos activités et de nos services numériques
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Optimiser notre consommation d'énergie

## 4 Engagement civique et sociétal

- Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante
- Valoriser l'engagement solidaire des collaborateurs et les accompagner dans cette démarche

## 5 Valorisation du capital humain

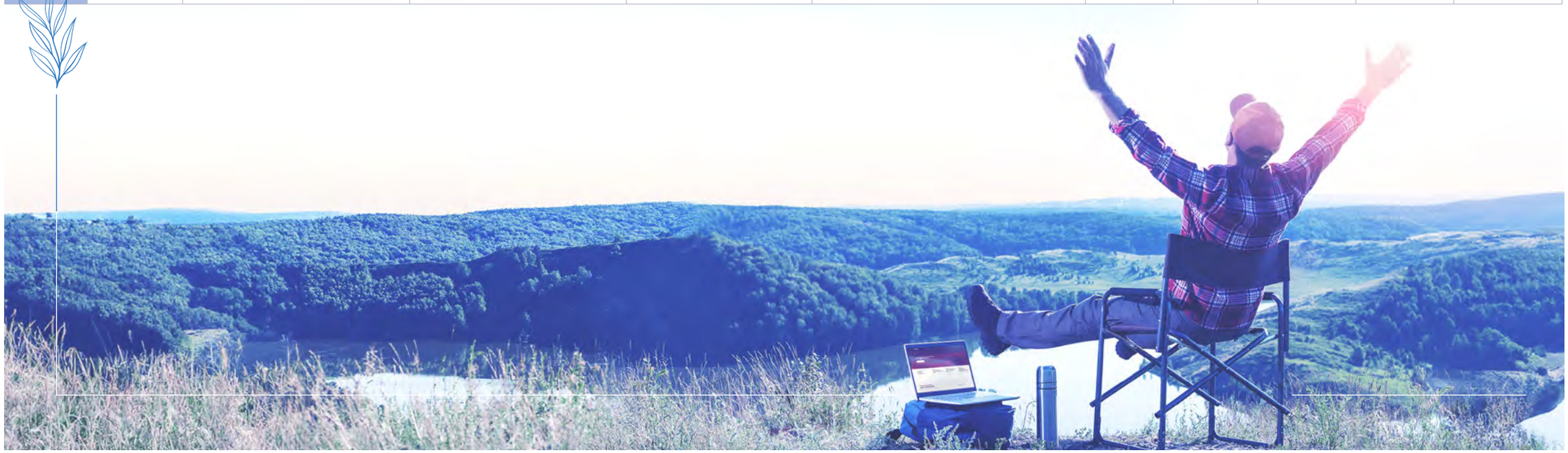
- Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Retenir nos talents et renforcer l'attractivité de la marque employeur
- Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes
- Favoriser une approche du management responsable en faveur de la qualité de vie au travail

## Tableau des Indicateurs extra-financiers

En cohérence avec les enjeux matériels identifiés plus haut, Tessi accompagne sa démarche RSE et chacun des axes qui la compose, d'indicateurs clés de performance et d'objectifs ambitieux à horizon 2025 :

| Domaines | ODD | Enjeux matériels pour Tessi | Risques | Chapitres DPEF 2023 traitant le sujet | Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance | Périmètre | Année de référence (2021) | 2022 | 2023 | Objectifs (2025) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OFFRE RESPONSABLE | 9, 12, 17 | Maintenir la satisfaction client au regard des nouveaux impératifs sociétaux et environnementaux. | Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise<br>Non-adaptation à la transition bas carbone<br>Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données | Ch. 5 - Des solutions Innovantes et durables pour nos clients | Score NPS | France | 51 | 51 | 57 | |
| | | | | | % des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable | France | 70 % | 17 % | 40 % | 100 % |
| | | Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable (IT for Green). | | | Durabilité des offres Tessi : niveau de maturité NR | France | 25 % | 25 % | 55 % | 100 % |
| | | | | | Evaluation ECOVADIS | Monde | | 56 (Staut Silver) | 56 (Statut Bronze) | 73 (Statut Platinium) |
| CONFIANCE NUMERIQUE | 8, 9, 10, 16, 17 | Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaine de valeur | Non-conformité lié au respect des droits Humains et de l'environnement sur l'ensemble de notre chaine de valeur<br>Non-respect des règles en matière de sécurité et de confidentialité de données<br>Non-conformité liée aux évolutions réglementaires<br>Réputation et image de l'entreprise | Ch. 7 - Confiance numérique | Taux de diffusion du code éthique | Monde | 90 % | 90 % | 91 % | 100 % |
| | | Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaine de valeur. | | | | | | | | |
| | | Assurer la confidentialité et la sécurité des données. | | | % des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001 | Monde | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | | Avoir une approche et un usage fiable et responsable de l'IA. | | | % des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h | Monde | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITES | 7, 11, 12, 13, 15 | Mesurer et réduire l'empreinte environnementale de nos activités et services numériques | Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise<br>Non-adaptation à la transition bas carbone et au risque climatique<br>Difficultés d'approvisionnement (épuisement des ressources) | Ch 9. - Protéger notre environnement | Emissions de GES – $TeCO_2$ (Scope 1, 2 et 3) | Monde | 12 386 | 33 986 | - | |
| | | Optimiser la gestion de nos déchets (économie circulaire) | | | % des effectifs couverts par une filière de recyclage (hors ADM Value) | Monde | 90 % | 89 % | 89 % | 100 % |
| | | Optimiser notre consommation d'énergie (management de l'énergie) | | | Evolution du ratio électricité consommée sur effectifs | Monde | -23 % | -7 % | 9 % | -5 % / an |
| | | | | | Evolution de la consommation annuelle d'électrité | France | | -10 % | 7 % | |
| | | Favoriser le recours à l'éco-mobilité | | | Evolution des émissions GES dûes aux déplacements pro | France | 17 % | 19 % | 11 % | -5 % / an |
| | | | | | % des motorisations alternatives dans la flotte automobile | France | 9 % | 12 % | 16 % | >20 % |

| Domaines | ODD | Enjeux matériels pour Tessi | Risques | Chapitres DPEF 2023 traitant le sujet | Indicateurs clés de performance (KPI's) / Indicateurs de suivi de performance | Périmètre | Année de référence (2021) | 2022 | 2023 | Objectifs (2025) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN | | Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | Attrition des talents et des compétences<br>Non-conformité lié au respect des droits Humains<br>Dévalorisation de la réputation et de l'image de l'entreprise | Ch. 6 - Un capital humain à valoriser | Taux de fréquence | Monde | 4,37 | 5,52 | 4,51 | <7,3 |
| | | | | | Taux de gravité | Monde | 0,14 | 0,12 | 0,19 | |
| | | | | | Taux d'absentéisme | Monde | 6,48 % | 5,52 % | 6,8 % | <5 % |
| | | Rétention des talents et attractivité de la marque employeur | | | Taux de turn over CDI (hors ADM Value) | Monde | 17 % | 21 % | 17 % | <15 % |
| | | Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes<br>Favoriser une approche du management responsable en faveur de la qualité de vie au travail | | | % de femmes au comité exécutif | Monde | 40 % | 40 % | 38 % | 50 % |
| | | | | | % de femmes dans le personnel encadrant | Monde | | 38 % | 41 % | |
| | | | | | % de femmes dans le personnel de direction | Monde | | 33 % | 35 % | |
| | | | | | % des femmes / total embauches | Monde | 64 % | 63 % | 62 % | 50 % |
| | | | | | % des effectifs personnes en situation de handicap | France | 4,6 % | 4,9 % | 7,09 % | >6 % |
| ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIETAUX | | Engager la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante | Non-valorisation de l'empreinte sociétale de l'entreprise | Ch. 8 - Engagements civiques et sociétaux | Evolution du montant des achats réalisés auprès d'ESAT | France | 37 % | -14 % | 65 % | +50 % / n-5 |
| | | Valoriser et accompagner l'engagement solidaire | | | | | | | | |



SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

**DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS**

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

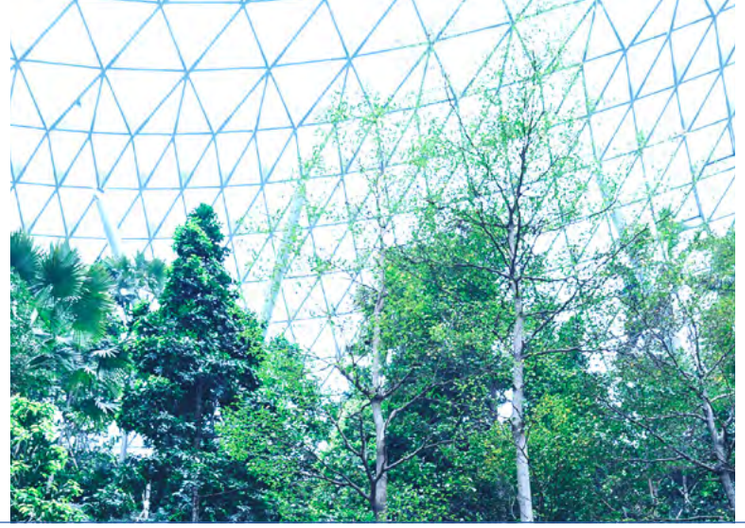
CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

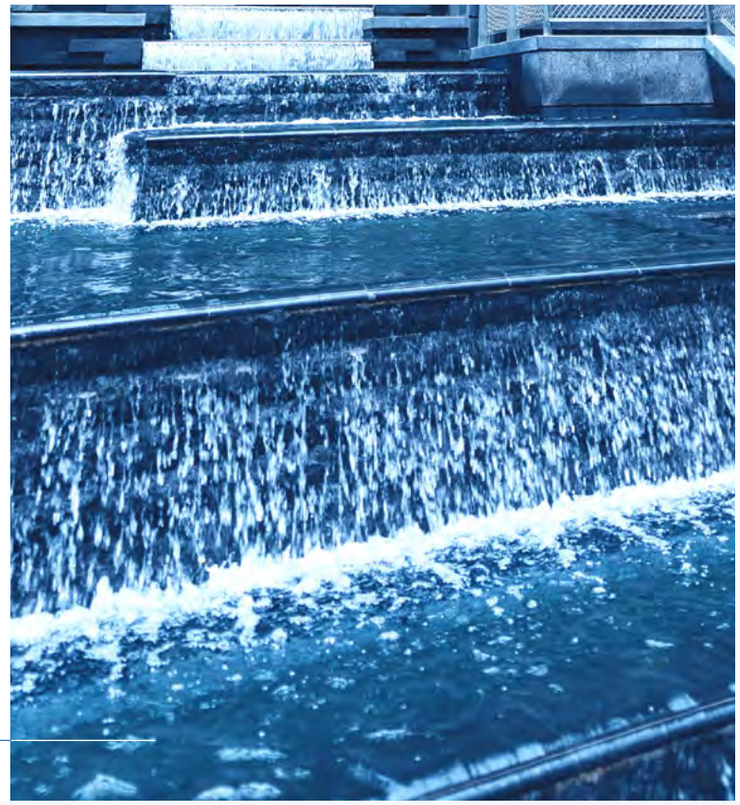
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES



CHAPITRE 05

# Des solutions innovantes et durables



29 UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE AUX EXIGENCES MARCHÉ

29 TESSI, UN ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

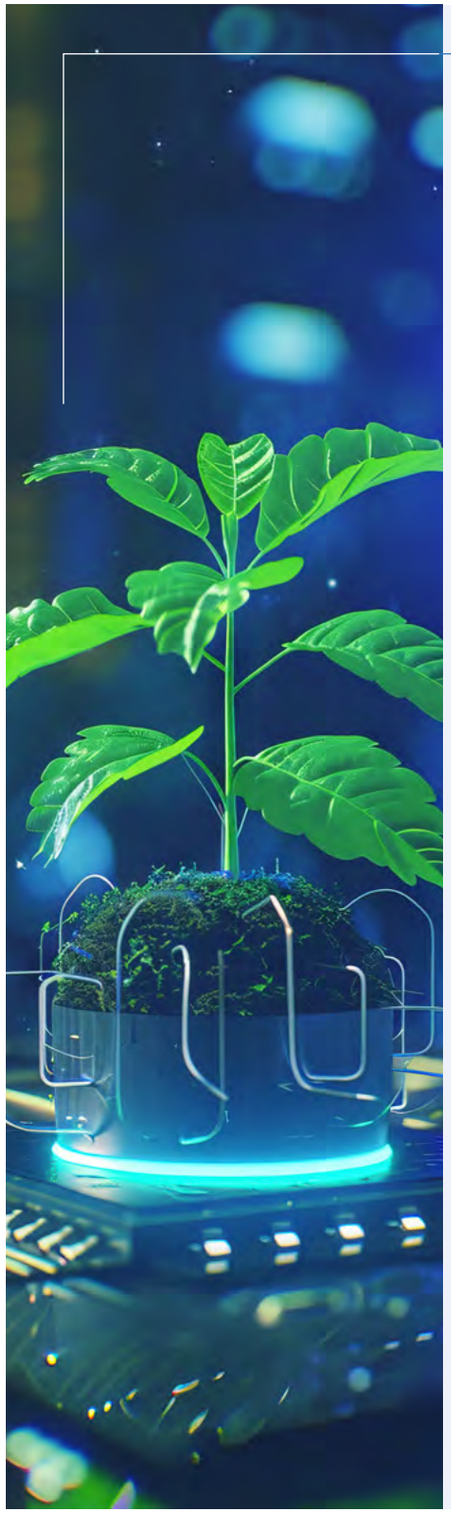
30 MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS

31 THOUGHT LEADERSHIP

31 POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN NUMÉRIQUE QUI CONTRIBUE AUX ENJEUX DE TRANSITION SOCIÉTALE

33 UNE MESURE PERMANENTE DE LA SATISFACTION CLIENT

# RAPPEL DES ENJEUX



## Maintenir la satisfaction de nos clients au regard des nouveaux impératifs sociaux et environnementaux

## Accompagner nos clients dans la transition numérique responsable, avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et durables

Nous attachons une attention toute particulière à continuer à maîtriser la qualité de service, à proposer et améliorer notre score au baromètre de satisfaction de nos clients (score NPS).

**57**
Score NPS France

De nombreuses entreprises se disent « customer centric » (centrées sur le client). Dans les faits, peu d'entre elles le sont véritablement. Cette notion implique de considérer le client, mais pas seulement. Être «customer centric», c'est surtout une culture d'entreprise visant à mettre le client au cœur des préoccupations de l'entreprise. C'est être capable de prendre en compte l'impact des décisions de la marque sur les clients, de faire preuve d'empathie, et prendre chaque décision en conséquence.

**40 %**
des équipes sensibilisées et/ou formées aux enjeux du numérique responsable (périmètre France)

**55 %**
Évaluation de notre maturité Numérique Responsable, et de notre capacité à fournir des offres et services numériques alignés avec les principes du Numérique Responsable

La révolution du digital a induit le développement croissant d'une culture d'entreprise où l'expérience client est centrale. En spécialiste du conseil de la digitalisation des entreprises, nous avons la conviction qu'entrevoir la transformation digitale via le prisme des solutions technologiques sans tenir compte de l'humain - le client et le collaborateur - c'est être à contrecourant de ce qu'implique cette révolution.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

**C'est pourquoi, pour évoluer vers une organisation profondément orientée client, notre accompagnement se compose en 3 axes majeurs :**

## STRATÉGIE OMNICANALE

- Analyse et réflexion sur les canaux et points de contact existants
- Optimisation de la relation front/back office
- Développement d'APIs pour rendre le système d'information plus agile et ouvert
- Mise en œuvre de dispositifs digitaux pour lier les points de contact physiques et numériques
- Audit de gestion de la donnée et cartographie des flux d'information

## MISE EN ŒUVRE DE DISPOSITIFS DIGITAUX POUR LIER LES POINTS DE CONTACT PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES

- Définition de l'expérience cible en accord avec les principes de design de la marque
- Choix des parcours client à prioriser et leur persona associée
- Réalisation d'études clients pour valider/infirmer ses hypothèses
- Organisation d'ateliers et utilisation d'un outil collaboratif de modélisation de parcours
- Élaboration d'une matrice de tâches pour définir un plan d'action

## ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

- Redéfinition d'une gouvernance claire où chacun a son rôle à jouer
- Diffusion d'une culture client et de nouvelles pratiques managériales
- Mise en place de dispositifs pour instaurer progressivement une symétrie des attentions
- Co-construction des parcours client avec les métiers en vue de leur optimisation
- Conduite du changement en 4 étapes : faire comprendre, faire adhérer, recueillir et rassurer, sécuriser les prises de décisions

## LE TRINÔME GAGNANT

**EXPÉRIENCE CLIENT**

**DIGITAL**

**EXPÉRIENCE COLLABORATEUR**

LE DIGITAL, UN ACCÉLÉRATEUR AU SERVICE DE L'HUMAIN ET DES EXPÉRIENCES !

NOS 3 AXES MAJEURS

**LA STRATÉGIE OMNICANALE**

Étude du SI, de la circulation des flux d'information et des canaux

**LA MODÉLISATION DES PARCOURS CLIENT**

Étude des clients, de l'organisation et de processus

**L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS**

Étude de la symétrie des attentions collaborateur et client

# UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE AUX EXIGENCES MARCHÉ

La démarche de Tessi vise à poursuivre sa stratégie de multi-spécialistes en matière de réponse aux enjeux de transformation à la fois métier et numérique de ses clients. Face à des projets de plus en plus complexes, des attentes et contraintes-clients nouvelles, il est critique de connaître intimement le métier de ses clients et d'anticiper ce qui impulse les nécessités d'innovation ou de transformation responsable.

Pour y parvenir, Tessi a fait évoluer ses approches et équipes marché (vente, AVV, marketing), en adoptant une organisation matricielle, autour de 6 marchés verticaux stratégiques d'une part :

- Banques
- Assurances
- Santé
- Secteur Public
- Énergies/Télécoms
- Nouveaux marchés (énergies, efficacité énergétique et utilities, immobilier, services, distribution, média et télécoms)

Et 6 expertises prioritaires d'autre part :

- Digitalisation des processus Documents et Paiement
- Relation et expérience client
- Externalisation de backoffice métiers
- Gestion de l'information et de la donnée
- Confiance numérique
- Cloud computing
- Plateformes digitales

# TESSI, UN ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

## DATA CENTER HAUTEMENT SÉCURISÉ

### ISO 27001 : engagements Sécurité des Systèmes d'information

Parce que dématérialisation et digitalisation impliquent un haut niveau de confiance de l'information confiée, Tessi France a déployé durant l'année 2018 un système de management de la sécurité de l'information. Le périmètre de mise à disposition, exploitation et support d'infrastructure permettant l'hébergement sécurisé de solutions de traitement de données sensibles et/ou à caractère personnel a été certifié ISO 27001 début 2019.

Depuis 2022, la certification ISO 27701 relative au système de management de la protection des données personnelles vient compléter la reconnaissance des dispositifs déployés en matière de protection des données personnelles sur ce périmètre.

### Tessi : hébergeur certifié pour les données de santé

Tessi a obtenu début 2019 la certification HDS de mise à disposition, exploitation et support d'infrastructure permettant l'hébergement sécurisé de solutions de traitement de données de santé.

## NUMÉRISATION FIDÈLE ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE : TESSI DOUBLEMENT CERTIFIÉ

La plateforme de dématérialisation de documents France renouvelle sa certification ISO 14 641 marque NF 461 (obtenue en 2016).

Dès 2021, Tessi confirme son statut d'opérateur de confiance pour la digitalisation des flux documentaires, en obtenant la certification NF 544 (Numérisation Fidèle) pour les plateformes de numérisation de Nanterre, Schiltigheim et de Val de Rueil, Villeneuve-d'Ascq, Avon, Lyon et Maignelay-Montigny

La certification NF 544 impose un cahier des charges de numérisation rigoureux, qui porte sur un ensemble de caractéristiques, visant à prouver la fidélité d'une copie numérique à son original : qualification de la prestation de numérisation, qualification de l'opérateur de numérisation, paramétrage de la chaîne de numérisation, intégrité et portabilité des documents numériques, etc.

Pour Tessi, elle constitue un gage de qualité majeur au sein de ses offres de numérisation : véritable engagement pris vis-à-vis de ses clients, elle permet de garantir la conformité des prestations dans un processus d'amélioration continue pour toujours répondre à leurs exigences.

Avec cette double certification, Tessi renforce son excellence en matière de transformation digitale et prouve la capacité de sa plateforme à proposer un environnement sécurisé, multicanal et conforme, pour la dématérialisation et l'archivage électronique à valeur probatoire des flux sensibles d'entreprise.

### CERTIGNA BY TESSI OBTIENT LA CERTIFICATION eIDAS

Certigna, Tiers de Confiance européen du groupe Tessi, spécialisé dans la cybersécurité et dans la confiance numérique propose des solutions de sécurisation des échanges et des documents.

Déjà qualifiée RGS et eIDAS (règlement européen) pour ses certificats numériques de sécurisation de sites web, d'identification et de signature électronique, Certigna obtient en 2018 la qualification eIDAS de son service d'horodatage. L'entreprise devient ainsi l'une des Autorités de Certification européennes les plus normées.

L'horodatage qualifié eIDAS est un élément essentiel de la dématérialisation à valeur probante. En effet, pour un document numérique (par exemple une facture ou une fiche de paie), l'horodatage certifié permet d'apposer une date fiable sur ce document.

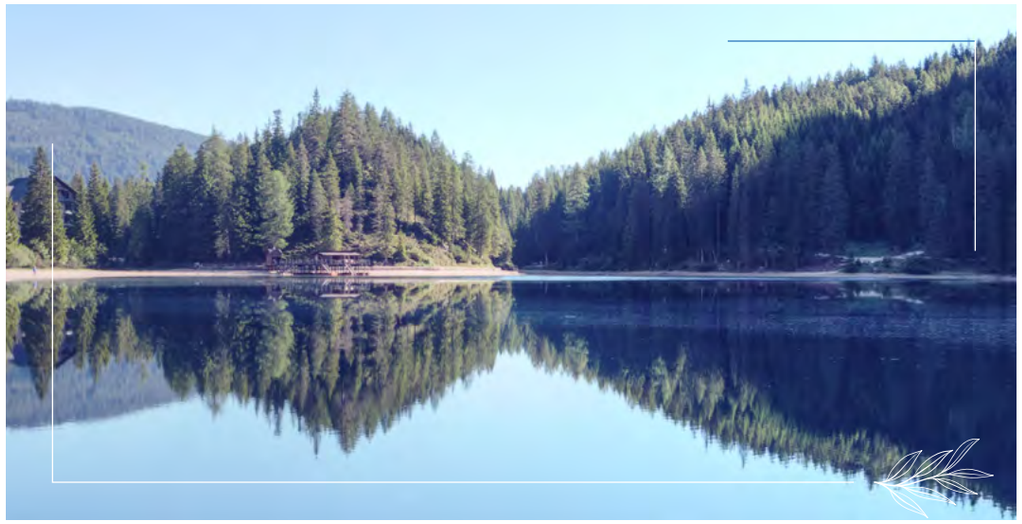
L'horodatage qualifié eIDAS ne peut être délivré que par un Tiers de Confiance disposant d'un équipement matériel ultra sécurisé connecté à des sources de temps offrant une très haute précision. Contrairement aux horodateurs systèmes (par ex. un ordinateur), cet horodatage est impossible à modifier. De plus, il a une valeur juridique.

### TESSI POST LRE OBTIENT LA QUALIFICATION AUPRÈS DE L'ANSSI POUR LES LRE (LETTRES RECOMMANDÉES ÉLECTRONIQUES) ENVOYÉES AUX DESTINATAIRES PERSONNES MORALES.

Tessi POST LRE est une solution innovante permettant de piloter la production et l'envoi de lettres recommandées électroniques.

Depuis le 1er janvier 2019, la réglementation encadrant la Lettre Recommandée Électronique (LRE) évolue vers plus de sécurité. Elle impose dorénavant à l'ensemble des prestataires de LRE l'obtention d'une qualification délivrée par l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), branche du ministère de l'Intérieur.

Tessi confirme ainsi sa pleine conformité en tant que prestataire de confiance et tiers d'acheminement de Lettre Recommandée Électronique.



# MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS

**Parce que satisfaction et confiance client font partie de l'ADN du Groupe, Tessi souhaite maintenir une proximité client permanente qui passe par une amélioration continue de sa qualité de services, une écoute client renforcée, des rencontres de plus en plus diversifiées et une mesure constante de la satisfaction client.**

### CERTIFICATIONS ET AGRÉMENTS : LES RÉUSSITES DE 2023

#### Système de Management

- ISO 9001 : 2015 - Périmètre « Traitement sécurisé des moyens de paiement et de documents, traitement du courrier sortant et gestion de la relation client », 1ère certification en 2006
  - → Audit de suivi (Roubaix/Pantin/Val de Reuil) – Juin / 0 Non-conformité
- ISO 18295-1 - Gestion de la Relation Client, depuis octobre 2018.
  - → Audit de suivi (CRC) – Juin / 0 Non-conformité.
- ISO 27001 - Périmètre de l'hébergement depuis janvier 2019
- Hébergeur de Données de Santé (HDS) depuis mars 2016
- ISO 27701 - Gouvernance RGPD depuis février 2023

#### Expertise métier

- NF 461 (norme NF Z 42-013 / ISO 14 641-1) Système d'archivage électronique à valeur probatoire depuis juillet 2016.
  - → Audit de suivi (Lyon) – Juin / 0 Non-conformité
- Agrément SIAF numérique pour l'archivage des documents du secteur public obtenu en décembre 2019.
  - → SAE Tessi DATACONTENT et Tessi DOCUBASE – Novembre / Obtention de 2 agréments
- NF 544 (norme NF Z 42-026) Numérisation fidèle depuis juillet 2020
  - → Audit de renouvellement (Maignelay-Montigny / Nanterre Data / Schiltigheim) – Juin / 0 Non-conformité
- Qualification du service lettre recommandée électronique depuis 2018
- NFK 11-112 Edition de lettres chèque depuis 2021
- Qualiopi : Certification de Tessi Academy comme organisme de formation obtenue en 2021
- LCP (Lightweight Certificate Policy) : Autorité d'enregistrement pour la délivrance de certificats
- *En cours :* PVID (Prestataire de Vérification d'Identité à Distance)
- *En cours :* PDP (Plateforme Dématérialisation Prestataire)

# THOUGHT LEADERSHIP

Depuis 2015, Tessi France organise de nombreuses rencontres on et offline à destination de ses clients couvrant des sujets liés aux innovations technologiques et numériques et à la transformation digitale. Au travers de ces événements, le Groupe valorise son savoir-faire auprès de ses clients et se positionne également en apporteur de conseils, de solutions d'expertises et de compétences.

Face aux contraintes de distanciation imposées par la pandémie, Tessi a su faire évoluer de manière agile ses outils de communication client. Notre objectif était de ne pas rompre le fil de la relation et rester proactif face aux besoins.

Tessi a également concrétisé de nouveaux partenariats avec des places de marché sur ses secteurs stratégiques, visant à renforcer sa présence au sein des écosystèmes métiers et innovation de ses clients : Acteurs Publics, La Place Fintech, Finance & Innovation, FNFE, DSIH…

# POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN NUMÉRIQUE QUI CONTRIBUE AUX ENJEUX DE TRANSITION SOCIÉTALE

**Le numérique responsable constitue un levier majeur du développement économique et social à condition qu'il intègre l'ensemble des impacts sociaux, éthiques et environnementaux. Il est donc essentiel d'accompagner le développement du numérique au service de la Société.**

Tessi, au travers de notre accompagnement à la transformation digitale de nos clients, répond concrètement aux enjeux à la fois économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux auxquels nous sommes tous confrontés.

## LA FILIÈRE ÉDITIQUE CO-CONSTRUIT SON AVENIR AVEC SES CLIENTS

La conférence du 18e Trophée De l'Éditique (TDE) a été l'occasion de donner la parole aux grands donneurs d'ordres de la filière éditique, dans l'objectif de recueillir leurs visions et leurs projets pour pouvoir co-construire un avenir qui prenne en compte la future augmentation des coûts postaux, la hausse des coûts énergétiques et des matières premières, le positionnement du courrier physique dans le « mix canal », ou encore les enjeux RSE physiques et digitaux.

## L'ENJEU DES DARK DATA

Les Dark Data, ces données oubliées sur les serveurs qui sont incomplètes, inutiles ou redondantes, génèreraient l'équivalent des émissions annuelles de $CO_2$ de 80 pays. Pour répondre au défi de l'empreinte environnementale numérique, il est aujourd'hui essentiel de les prendre en compte dans toute stratégie de réduction de l'empreinte environnementale du numérique.

Ces données non exploitées occupent de l'espace de stockage dans les serveurs, consomment de l'énergie, coûtent de l'argent aux entreprises et peuvent les rendre vulnérables. En effet, elles peuvent contenir des données sensibles ou des informations d'une certaine importance stratégique pour les cyberattaquants. Un piratage de ces données non classifiées et stockées parmi tant d'autres pourrait entrainer des conséquences majeures pour les entreprises (ransomware, vente de données sur le dark web, etc.).

Pour sensibiliser les entreprises à cette problématique, Innovation&trust a publié un cahier sur les Dark Data, qui revient sur les origines de ces données oubliées et sur leur impact sur les entreprises : https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2023/01/cahier-human-interactive-dark-data-web-2023-fr-1.pdf.

## FOCUS

**Comptabilité carbone des données : quelle approche pour lutter contre les Dark Data ?**

Répondre au défi de la transition écologique posé par les Dark Data impose de trouver des solutions qui permettent à la fois de les diagnostiquer et de les trier, mais surtout d'accompagner les entreprises dans ce tri.

L'objectif d'Innovation&trust visant à réduire de 15 % à 20 % le volume des Dark Data au niveau des entreprises d'ici cinq ans passe par la mise au point d'un dispositif dédié à la mesure et à la gestion de ces « données froides » : « EKODATA » by Innovation&trust.

Plateforme de diagnostic, de tri et de classification des Dark Data, cette offre vise à maintenir les activités de stockage dans un cadre écoresponsable et à apporter une aide aux entreprises manipulant des volumes importants de données.

## PÉPITES SHAKER : UN ACCOMPAGNEMENT UNIQUE EN SON GENRE

Tessi a lancé Pépites Shaker, son programme européen d'accélération de startups innovantes en 2017.

Orienté vers les nouvelles technologies d'intelligence artificielle, d'extraction de contenu, de reconnaissance vocale, comportementale, d'authentification, de signature et de blockchain, Pépites Shaker aspire à anticiper les tendances de demain pour les clients de Tessi, tout en s'attachant, via l'innovation et les opportunités que peuvent offrir les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTC), à répondre aux enjeux sociaux et environnementaux auxquels Tessi, au même titre que ses clients, est confronté.

Piloté au sein d'Innovation&trust, la nouvelle digital factory de Tessi, le programme offre la visibilité et les conseils en stratégie nécessaires aux startups en phase de développement.

Pépites Shaker s'adresse avant tout aux structures ayant terminé leur phase de R&D et qui cherchent à développer leur portefeuille client. Toute startup européenne est éligible, à condition d'avoir 3 ans d'existence et d'avoir été fondée dans le pays qu'elle représente.

En 2023, 4 nouvelles startups sont venues rejoindre le programme : 3 startups françaises et 1 startup allemande. Toutes ont en commun de contribuer au développement de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle en tenant compte des enjeux liées à la sécurité et à la protection des données personnelles. Elles favorisent ainsi le développement de services numériques plus responsables.

Faire partie du Pépites Shaker Tessi, c'est :

- Augmenter la visibilité des startups via différentes tribunes : réseaux internes Tessi, rencontres clients ou inter-pépites, relais via nos réseaux sociaux, relations presse, salons
- Permettre aux startups d'accroître leur business, à travers l'intégration de leurs solutions au sein des offres et plateformes technologiques Tessi, l'ouverture du portefeuille clients du Groupe
- En plus de bénéficier d'un réseau de clients potentiels important, la complémentarité de leur activité et la confiance apportée par l'expertise de Tessi leur garantit une entrée sur le marché plus aisée
- Partager avec nous des valeurs incontournables, comme le numérique responsable, la confiance numérique, le sens du client ou la valeur du capital humain

La particularité de Pépites Shaker réside dans l'accompagnement commercial offert aux startups, fondé sur des partenariats stratégiques avec Tessi. En résultent des offres co-construites en interne anticipant les besoins des clients du Groupe.

Dans une démarche proactive, Tessi offre ainsi à ses clients une sélection de startups à même d'adresser leurs besoins en innovation et vise à devenir leur véritable laboratoire d'innovation.

Exemple de structure ayant bénéficié de l'accompagnement de Tessi dans le cadre du programme Pépites Shaker :

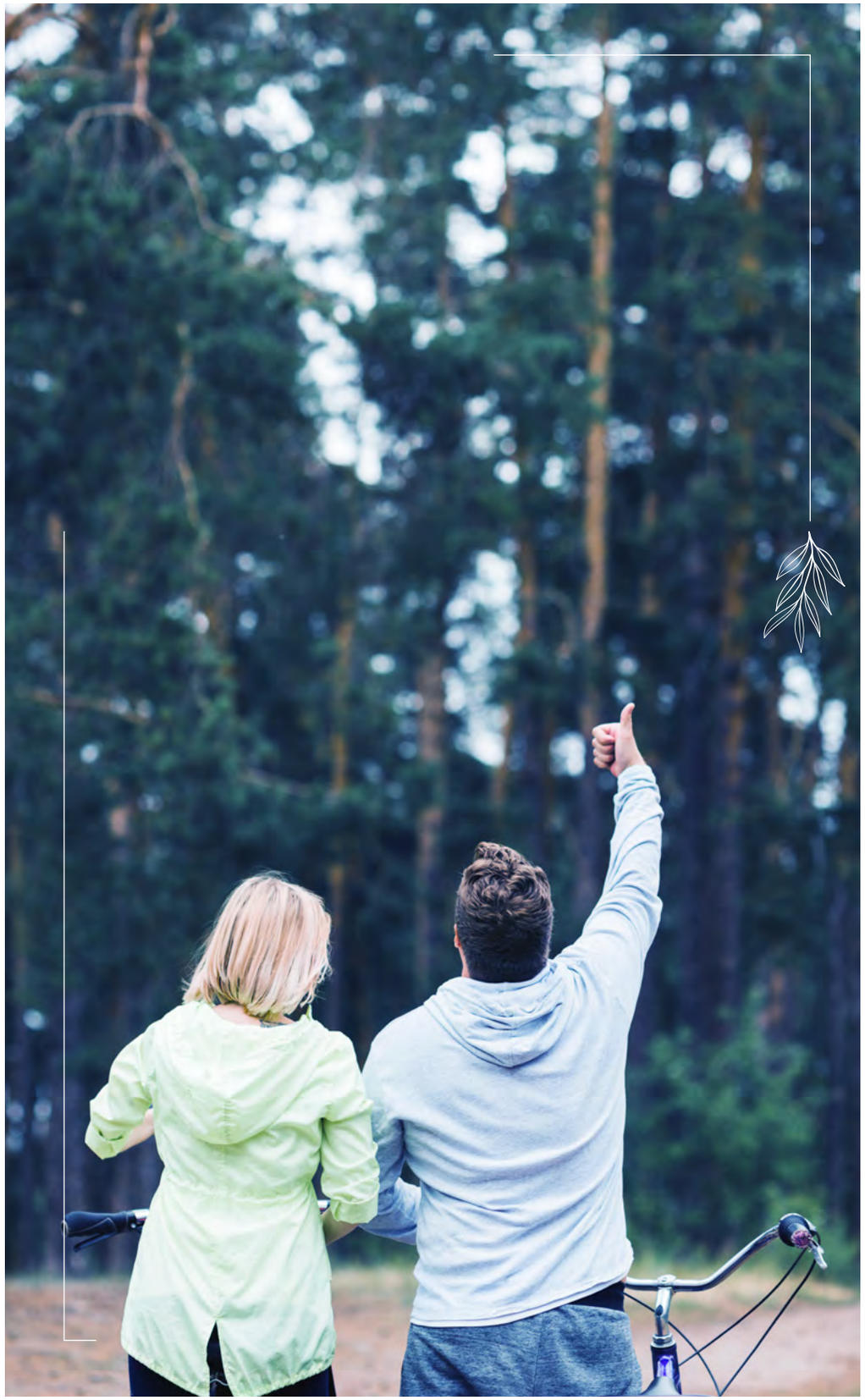
### CogNeed

CogNeed, pépite de la FrenchTech, propose un assistant conversationnel en temps-réel pour les équipes de vente à distance et de relation client.

CogNeed AI™ est une solution d'agent augmenté qui intègre les capacités de compréhension et de traitement du langage naturel en se basant sur IA générative (LLM), ainsi que de la reconnaissance automatique de la parole (ASR). Elle analyse les conversations téléphoniques des équipes de relation client en temps réel et présente de manière dynamique des informations pertinentes aux conseillers tout au long de l'appel client, optimisant ainsi leur efficacité et la qualité du service offert.

Pépites Shaker
Le programme d'accélération de l'innovation de Tessi
&
COGNEED

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES



# UNE MESURE PERMANENTE DE LA SATISFACTION CLIENT

**Tessi France et Tessi Tunisie mesurent chaque année le taux de satisfaction des clients afin d'avoir un retour sur leur perception à propos des projets et services rendus dans l'année.**

Comme tous les ans, dans le cadre du suivi de nos certifications ISO 9001 et afin d'avoir une visibilité sur l'évolution de la satisfaction de nos clients, des enquêtes sont menées par questionnaires envoyés à un panel de clients sélectionnés.

DÉTRACTEURS PASSIFS PROMOTEURS

Net Promoteur Score = Promoteurs - Détracteurs

Les enquêtes de satisfaction portent sur l'activité globale de Business Process Services.

En 2023, le Net Promoter Score est de 57 sur le périmètre France et 57 sur nos activités pilotées en Tunisie, avec des retours de satisfaction de nos clients qui portent notamment sur :

- La relation centrée sur l'excellence de la production
- La réactivité et la qualité des échanges
- L'implication dans la réalisation des objectifs qualitatifs et quantitatifs

Ces résultats d'enquête viennent appuyer la volonté du Groupe de se positionner en première ligne pour accompagner les entreprises dans leur transformation.

Cette année, 33 % de nos clients ont répondus à l'enquête.

SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

CHAPITRE 06

# Un capital humain à valoriser

36 POLITIQUE RH DU GROUPE

36 PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

40 OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

41 AMÉLIORER LE CADRE DE TRAVAIL

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RAPPEL DES ENJEUX

**Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs**

**Faire la promotion de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes**

**Favoriser une approche responsable du management en faveur de la qualité de vie au travail**

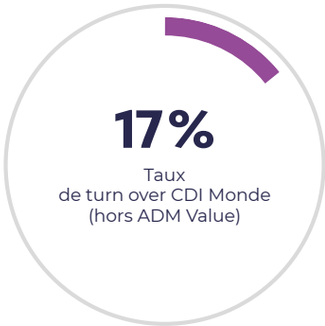
Le Groupe est challengé de manière continuelle sur sa capacité à accompagner ses clients dans la conduite du changement liée à la digitalisation des processus en assurant notamment la continuité des services et prestations. Cette fiabilité ne peut être assurée sans l'action des collaborateurs du Groupe qui restent mobilisés et impliqués quel que soit le contexte.

Des femmes et des hommes qui constituent notre force et pour lesquels le Groupe s'est attaché à garantir :

- En priorité la santé et la sécurité au travers de mesures renforcées de protection, d'hygiène et de prévention en cohérence avec les recommandations sanitaires et gouvernementales
- La mise en place de mesures d'organisation comme :
  - la généralisation du télétravail lorsque l'activité rend possible ces aménagements, avec le déploiement d'un programme d'accompagnement du management dans cette mutation organisationnelle
  - le recours à l'activité partielle, l'arrêt de contrats précaires pour ajuster les structures de coût à la réduction des volumes d'activité

Plus que jamais face à ce contexte, le Groupe mesure l'importance des enjeux prioritaires liés à la conservation de son savoir-faire, à la rétention de ses talents comme de rester un employeur attractif et s'attacher à maintenir et harmoniser les engagements prioritaires de sa politique RH.

Le concept de « symétrie des attentions » et l'excellence relationnelle que nous partageons avec nos clients doivent également se retrouver dans la manière dont nous considérons nos collaborateurs.



# POLITIQUE RH DU GROUPE TESSI

## DÉVELOPPER UN SENTIMENT D'APPARTENANCE AU GROUPE

Travailler une marque employeur unique visible des clients et à laquelle les salariés du Groupe adhérent.

## PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

La diversité est une valeur naturelle et spontanée au sein de Tessi. Le Groupe encourage la diversité des talents, l'égalité des chances et l'égalité femmes/hommes et souhaite affirmer son engagement dans la lutte contre les discriminations et continuer à promouvoir cette diversité au sein du Groupe.

## OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

En améliorant et renforçant nos processus de recrutement puis en développant les compétences de nos salariés tout au long de leur parcours professionnel.

Tessi souhaite développer une communauté de compétences et avoir des compétences en permanence en adéquation avec l'évolution du Groupe.

## ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le bien-être des collaborateurs conditionne la performance de l'entreprise Il passe notamment par une connaissance des facteurs de stress et l'accompagnement des collaborateurs dans leur quotidien.

Face à des acteurs à forte notoriété, Tessi est confronté à un challenge permanent de captation de personnels hautement qualifiés notamment sur les activités technologiques et de consulting, face à un marché de l'emploi concurrentiel.

De plus, l'enjeu du Groupe est aussi de maintenir l'expertise et les connaissances clés au sein de Tessi. C'est pourquoi, le taux de turnover reste pour nous un indicateur clé à surveiller attentivement.

# PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

## MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

L'historique et les métiers du Groupe font que le personnel est majoritairement féminin. En Europe comme en France, presque 70 % des salariés du Groupe sont des femmes.

Tessi met tout en œuvre pour ne pratiquer aucune discrimination en matière d'égalité professionnelle homme/femme :

- Au niveau de la gouvernance, il y a 9 membres composant le Conseil de surveillance de Tessi SAS et parmi eux, 3 femmes, soit 33 %
- Le comité exécutif du Groupe est composé de 37,5 % de femmes
- Dans le Monde, 35 % des postes de direction sont occupés par des femmes
- 41 % du personnel encadrant est féminin

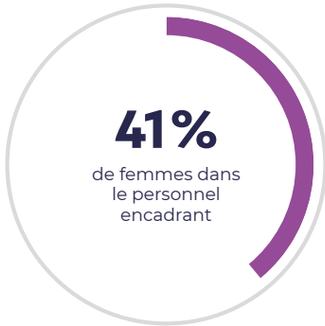
Sur une majorité de nos filiales françaises des accords égalité professionnelle femmes/hommes ont été signés avec des mesures obligatoires en plus du rappel des principes généraux telles que :

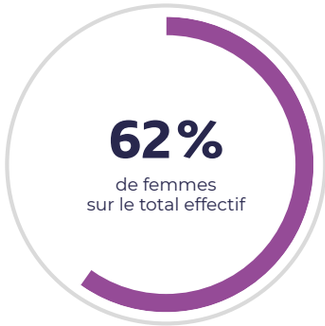
- Mesure relative à la rémunération effective : application des augmentations collectives aux salariés en congé parental d'éducation à temps plein
- Mesure relative à l'embauche : en vue de contribuer à la réduction progressive du déséquilibre des hommes et des femmes dans la société, il est prévu à compétences et qualifications comparables de privilégier l'embauche de femmes ou d'hommes pour rétablir l'équilibre femmes/hommes lorsqu'il y a lieu
- Mesure relative à la qualification : information des salariés ayant deux ans d'ancienneté, au cours de leur entretien professionnel, des dispositifs de formation tels que la période de professionnalisation, le compte personnel de formation, le congé individuel de formation, le bilan de compétences, la validation des acquis de l'expérience

Tessi publie tous les ans des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Le calcul de cet index se base sur des indicateurs en fonction de la taille de l'entreprise et doit permettre aux entreprises d'évaluer leurs pratiques sur 100 points, avec un minimum de 75 points à atteindre.

Cet index est communiqué chaque année aux CSE des entreprises de plus de 50 salariés, est intégré dans la BDSEE, publié sur les sites des DREETS et du groupe Tessi avant le 1er mars de chaque année pour les données de l'année précédente.

Vous trouverez plus d'informations en suivant le lien : https://www.tessi.eu/fr/index-egalite-hommes-femmes.



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## POLITIQUE HANDICAP DU GROUPE TESSI

Depuis plusieurs années, Tessi montre un fort intérêt pour la gestion du Handicap et souhaite aujourd'hui développer et mener une politique volontariste en faveur de l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de ses salariés handicapés.

Celle-ci aura pour objectif :

- D'affirmer nos engagements et de démontrer notre implication en faveur de l'accueil, de l'insertion professionnelle et de l'intégration pérenne de personnes en situation de handicap De diffuser une ligne de conduite commune à l'ensemble de nos entités
- De mettre en œuvre et de piloter une politique structurée et des objectifs associés au niveau du Groupe
- D'atteindre à minima un taux d'emploi réglementaire de personnes en situation de handicap

En 2023 le nombre de salariés handicapés au sein des effectifs France est maintenant de 389. Ce qui représente 7,09 % des effectifs Tessi France.

Cette évolution est le résultat de notre politique diversité et handicap et des actions mises en place détaillées plus bas.

Tessi s'est toujours engagée sur les principes suivants :

- Aucun collaborateur présent dans la structure ne pourra faire l'objet de discrimination du fait de son handicap, tant dans son évolution professionnelle, que dans son accès à la formation
- L'ensemble des postes existants au sein du Groupe est accessible aux travailleurs handicapés, sous condition que les restrictions à l'emploi formulées par le médecin du travail soient compatibles avec les exigences du poste à pourvoir
- Toutes les mesures seront prises pour accompagner au mieux et maintenir dans l'emploi un collaborateur reconnu travailleur handicapé, ou en cours de reconnaissance, se trouvant en situation de difficulté professionnelle pour raison de santé suite à un accident du travail, de trajet, une maladie professionnelle, un accident de la vie, ou une maladie invalidante
- L'ensemble des acteurs sera mobilisé pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés : direction, managers, équipes Ressources Humaines, travailleurs handicapés, collègues de travail, représentants du personnel, médecins du travail : toutes les pistes d'actions possibles, seront envisagées pour le recrutement, l'intégration, et le maintien dans l'emploi du collaborateur

Pour aller au-delà, une série d'actions viennent illustrer la mise en pratique de ces engagements :

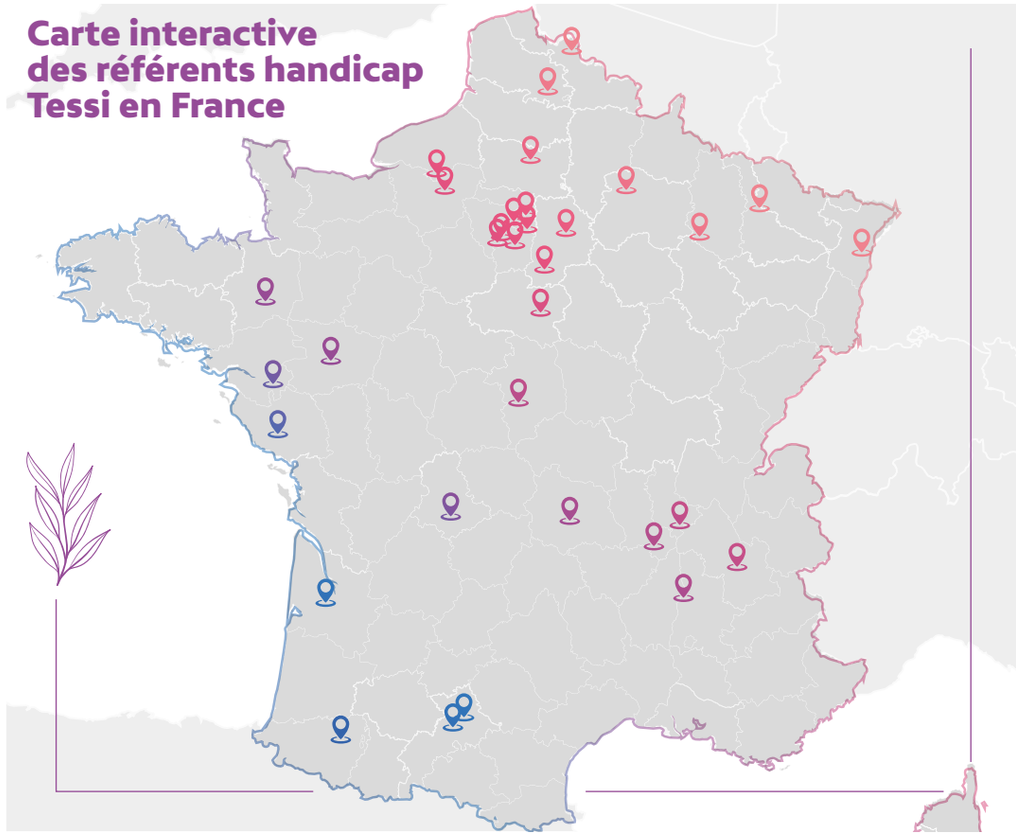
### Sensibilisation et accompagnement par le biais d'un réseau de référents handicap

Depuis 2019, Tessi souhaite réellement se positionner comme une entreprise « handi-accueillante ». Présents sur l'ensemble de nos entités françaises, les référents handicap travaillent à promouvoir la politique handicap du Groupe et être à l'écoute des collaborateurs.

Experts sur les problématiques liées au recrutement, à l'insertion et à l'accompagnement des travailleurs handicapés, ils :

- sont les interlocuteurs privilégiés locaux des salariés sur les sujets handicap
- informent et accompagnent les collaborateurs dans leurs démarches de déclaration travailleurs handicapés
- anticipent les réglementations
- suivent l'évolution du taux d'emploi sur ces filiales, intègrent le réseau handicap et diversité local (Agefiph, CAP Emploi…)
- font le lien interne / externe
- sensibilisent / animent la SEEPH sur leur centre

En 2023, 78 % des référents handicap ont suivi le parcours de formation MOOC Référents handicap de l'Agefiph leur permettant ainsi de mieux appréhender leur rôle et leurs missions auprès des collaborateurs.



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

L'équipe centrale RSE met à disposition une panoplie d'outils et une disponibilité au quotidien pour les référents handicap afin de les former et de les accompagner tout au long de leur mission :

- Relais de formations (APF, Agefiph), webinaires et ateliers réguliers
- Création de documents dédiés : guide du handicap, fiche récap handicap, affiches et infographies mensuelles qui permettent de mettre en exergue un handicap chaque mois…
- Instances et canaux de communication dédiés : groupe Teams dédié, réunions trimestrielles, réseau social interne « Diversité et Handicap »…

## Conduite d'un diagnostic handicap Groupe (périmètre France)

La réalisation d'un premier diagnostic action handicap pour l'entité Tessi Services en projet pilote en 2020, nous a conduit à vouloir déployer cette stratégie sur l'ensemble des entités françaises du Groupe par le biais d'un diagnostic handicap complet.

En effet, outre l'optimisation et la meilleure utilisation de nos contributions financières à l'AGEFIPH, nous avons l'ambition de fédérer et de fidéliser nos collaborateurs autour de valeurs humaines liées à la diversité. Nous souhaitons également véhiculer une image positive auprès de nos interlocuteurs externes (médecins, tutelles…) et de candidats potentiels.

La mise en œuvre d'une « politique handicap » implique la conduite d'un diagnostic conseil dont la réalisation a été confiée à cabinet RH spécialisé dans la gestion de la Diversité en entreprise.

## Journée Accompagnement Handicap

Depuis janvier 2021, Tessi a mis en place la Journée Accompagnement Handicap et permet ainsi de prendre une journée de congés payés supplémentaire par an pour aider les collaborateurs du Groupe dans leurs démarches de déclaration de travailleurs en situation de handicap.

En 2023, les actions visant à sensibiliser et informer nos collaborateurs sur les différentes formes de handicap et les dispositifs existants nous ont permis de faire évoluer à la hausse le nombre de collaborateurs bénéficiant de la Journée Accompagnement Handicap : 44 collaborateurs, soit près de 30 % de bénéficiaires en plus par rapport à 2022.

# FOCUS

### Accessibilité numérique et RGAA

Les enjeux liés à l'accessibilité numérique font partie intégrante de notre programme numérique responsable.

Des réflexions et travaux sont en cours afin de mettre en conformité nos applications et services numériques avec les exigences de la norme RGAA.

A titre d'exemple, le site www.tessi.eu a été audité afin d'évaluer le niveau d'accessibilité en cohérence avec les exigences de la norme RGAA et d'établir un schéma pluriannuel de mise en accessibilité.

En parallèle, notre approche « d'inclusion numérique » nous a amené à doter notre site institutionnel tessi.eu, de la solution Facil'iti permettant d'adapter en direct l'affichage d'un site web à certains troubles moteurs et cognitifs (dyslexie, daltonisme, maladie de Parkinson…) qui touchent plus de 25 % des internautes. La solution a été conçue avec les associations nationales (APF, UNADEV, France Parkinson…) et a fait l'objet de tests usagers.

### Mobilisation des équipes à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)

De nombreuses actions sont mises en place au sein des entreprises du Groupe :

- Enquête organisée en interne pour recueillir le ressenti des équipes en matière de handicap au travail
- Vidéos témoignages de salariés en situation de handicap, partagées en interne
- Parrainage via le dispositif DuoDay sur certains sites
- Boîte à questions
- …

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# FOCUS

## Tessi engagé et pourvoyeur d'emplois, y compris dans les Pays les Moins Avancés et PED

Les entités du groupe Tessi, implantées pour certaines dans des zones économiquement plus précaires* (Maroc, Sénégal, Madagascar, Île Maurice...), mettent un point d'honneur à favoriser la croissance économique locale et à valoriser leurs ressources humaines en assurant des conditions de travail toujours dans le strict respect des conventions internationales.

Elles se traduisent notamment au travers de politiques de rémunération souvent 2,5 fois supérieurs au SMIC locaux, des congés payées, des espaces de travail modernes et conviviaux.

Certains centres offrent également à leurs salariés une couverture médicale et des services de santé avec la présence régulière d'un médecin sur site à la disposition gratuite des salariés (suivi médical, ordonnances...).

Sur ces territoires, Tessi contribue ainsi aux objectifs de développement durables au travers notamment du développement d'une croissance décente, à la lutte contre la pauvreté et qui vise à assurer la santé et le bien-être de tous.

* *Liste ISO des pays en développement approuvée par le Conseil de l'ISO*

## UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'INCLUSION

Tessi affirme ses engagements en faveur de la diversité et de l'inclusion sous toutes ses formes notamment lors de ses recrutements. Concrètement, favoriser l'insertion sociale et l'inclusion dans le cadre des recrutements c'est :

### Recruter autrement

Exemples : développer des POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement), contrats d'alternance selon les déclinaisons de la politique de l'emploi et de la ville avec Pôle Emploi, la DIRRECTE et les sous-préfectures. Développer de nouveaux outils de recrutement avec EASYRECRUE pour améliorer l'accessibilité au process de sélection des candidats éloignés géographiquement ou en difficulté de mobilité...

### Contribuer à l'accès à l'emploi

Exemple : en parrainant ou en nommant un tuteur pour accompagner les demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA et les autres publics prioritaires sur l'emploi. Tutorer sur des périodes de 2 à 6 mois des personnes en rupture professionnelle : organiser des rencontres bimensuelles minimum entre tuteur et tutoré(e).

### Faire connaitre nos métiers

Exemples : accueillir des stagiaires en découverte de nos métiers au travers de périodes d'immersion. Participer à des rencontres métiers. Participer aux sessions de présentation Entreprises et Métier, aux forums locaux. Participer aux jobs dating des acteurs locaux. Participer aux ateliers de simulation d'entretien pour les publics en accompagnement ou tutorat des missions locales et différents acteurs territoriaux. Accueil de stagiaires 3e et lycées classés REP et des enfants de nos collaborateurs pour favoriser le développement de la connaissance du monde de l'entreprise et les clés de réflexion sur la construction de son projet professionnel.

### Soutenir les acteurs de l'insertion du territoire

Exemple : en réalisant des achats socialement responsables ou en développant le mécénat de compétence.

### S'investir dans une dynamique locale pour l'emploi

Exemple : en sécurisant les parcours professionnels des salariés, en participant aux démarches de GPEC développées sur le territoire ou en développant des actions de promotion de la diversité... Nos sites de production sont rompus à l'exercice d'accueil et d'intégration. Régulièrement de nouveaux collaborateurs d'horizons divers sont accueillis et formés. À titre d'exemple, chaque année Tessi accueille des jeunes en situation de décrochage scolaire ou des élèves dans le cadre de leur stage d'observation en entreprise.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# OPTIMISER LE PARCOURS PROFESSIONNEL

## PROMOTION DE LA MOBILITÉ INTERNE

Pour faire face à ses enjeux de gestion du capital humain, le Groupe a engagé un projet de mise en place d'un SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines).

Au-delà de la nécessité de digitaliser la gestion des RH, ce projet est l'opportunité d'une mise à plat de l'ensemble des pratiques RH au sein du Groupe et d'une homogénéisation des process RH. Ce chantier nécessite la création de référentiels communs (emplois et compétences notamment) qui sont la colonne vertébrale du recrutement et de la mobilité interne.

Ce projet SIRH, nommé MOVE, porte une promesse forte de transformation :

- Responsabilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise dans les activités de talents acquisition : de l'identification du besoin à l'onboarding des talents en passant par l'évaluation des candidats. La contribution et le rôle de chaque acteur est désormais défini
- Mobilisation des équipes RH vers des activités à plus forte valeur ajoutée : la maîtrise de la donnée RH renforce les capacités d'analyse et le travail des différentes hypothèses RH
- Création d'une culture RH commune avec des process et des données partagées

Les enjeux RH auxquels doit faire face le Groupe élève le niveau des attentes de la fonction RH. Pour cela, nous devons avoir des outils adaptés pour :

- Avoir une vision globale nécessaire au pilotage de l'entreprise
- Détecter le potentiel de chaque collaborateur pour optimiser notre capital humain

Malgré sa complexité et ses historiques, le groupe a décidé de relever ce défi d'uniformiser ces outils et ces process avec un projet structurant dont la fin est prévue pour juillet 2025.

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS

Les orientations stratégiques de formation du Groupe sont les suivantes :

- Anticiper les futurs besoins en accompagnant le Groupe dans l'acquisition de nouvelles technologies
- Développer notre culture matricielle à travers des pratiques managériales et comportementales homogénéisées
- Confirmer et sécuriser nos expertises en assurant la montée en compétences de nos collaborateurs, les fidéliser à travers des évolutions et progressions au sein du Groupe : à ce titre, nous comptabilisons sur l'exercice 2023 plus de 67 000 de formations délivrées à nos collaborateurs. A noter, que sont comptabilisées comme formation, toutes les formations d'au moins 3h30 avec un programme et des fiches de présence. Les formations e-learning ne sont pas comptabilisées
- Impliquer nos collaborateurs dans le programme Numérique Responsable

## Tessi Academy : modules de formation sous forme de e-learning

Face à la complexité et à la multiplicité des sites du Groupe et dans un souci d'uniformisation et d'amélioration d'accès à la formation, Tessi a développé un projet de plateforme d'e-learning.

Pour Tessi, développer les talents c'est mutualiser la connaissance des experts métiers identifiés par thématique afin de valoriser et de développer les compétences de l'ensemble de ses collaborateurs.

C'est pourquoi, Tessi a mis en place une plateforme d'e-learning qui met à disposition des contenus ludiques et personnalisés le plus souvent créés par l'équipe responsable des formations. Elle permet également de mieux manager la montée en compétences de ses collaborateurs.

Les modules de formation, multi-supports, peuvent prendre la forme de contenus animés (vidéos, cours interactifs), de jeux, ou encore de quizz et de forums d'échanges afin de faciliter la compréhension et l'adhésion aux problématiques traitées.

Les formations proposées peuvent aussi bien traiter de sujets liés aux actualités réglementaires (loi Eckert, lutte anti-fraude et corruption, protection des données personnelles...) ou aux processus métiers spécifiques à une prestation client, qu'à la sensibilisation au développement durable, aux enjeux d'un numérique plus responsable, qu'à la sécurité des systèmes d'informations. Depuis 2021, Tessi Academy est désormais un organisme de formation certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : les actions de formation. Tessi Academy conçoit et dispense désormais des formations, en e-learning, en présentiel ou en classe virtuelle en interne mais aussi pour un public externe.

En ce sens Tessi Academy est une illustration de notre capacité à accompagner et acculturer nos clients sur les sujets de la transformation digitale.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# AMÉLIORER LE CADRE DE TRAVAIL

## PAR LE BIAIS DU SPORT ET DU BIEN ÊTRE PHYSIQUE

Le groupe Tessi a inscrit de nombreuses équipes à diverses courses et organise régulièrement des activités sportives et de bien être (séances de réveil musculaire, ostéopathie, yoga) durant l'année, parfois même dans le cadre d'actions solidaires permettant de récolter des fonds pour des associations.

Tessi par ce biais souhaite :

- Encourager la pratique d'un sport de façon régulière pour le mieux-être des salariés
- Favoriser la synergie entreprise puisque plusieurs entités du Groupe ont participécette année à ces opérations en formant des équipes communes

De plus, depuis 2019 Tessi est sponsor financier d'une athlète de haut niveau : Laura Tarantola, Championne d'aviron skiff poids légers ou deux de couple poids légers qui a représenté la France aux Jeux Olympiques de Tokyo en 2021, en remportant une médaille d'argent.

Grenobloise, étudiante de l'école GEM, Laura se reconnaît dans les valeurs du groupe Tessi en portant les valeurs d'un sport exigeant.

## ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Afin de veiller à la santé et à la sécurité de nos salariés, Tessi dispose d'une politique et d'une procédure complète de maîtrise des risques en matière de sécurité physique, de sécurisation des locaux et des équipements comme pour tout ce qui touche à la santé et à la protection du personnel.

L'ensemble du dispositif est mis en place sur nos centres de production dans le cadre de sa démarche qualité, conformité et sécurité. Les éléments constitutifs de ce socle de sécurité physique répondent à la règlementation en vigueur et visent à mieux maîtriser les risques identifiés.

- Les différents points couverts par ce document sont :
- La sécurisation des locaux
- La santé et protection des personnes
- Les interlocuteurs SST
- La documentation obligatoire sécurité
- La sécurité liée aux risques électriques
- Les formations sécurité
- La sécurité liée aux risques incendie
- Les maintenances machines

Les critères définis ci-après s'appliquent à tous les centres de production et sont valables pour tout client. L'ensemble de ces critères font l'objet de contrôles internes réguliers.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# FOCUS

**Un nouveau centre Tessi à Villeneuve-d'Ascq après les émeutes subies à Roubaix**

Tessi a inauguré son nouveau centre régional de production à Villeneuve-d'Ascq le 14 mars 2024. Opérationnel depuis janvier, le site accueille 450 personnes. Ce nouveau bâtiment a été choisi pour remplacer l'ancien site, dans le quartier de l'Alma à Roubaix, qui avait été pillé et incendié lors des émeutes de juin 2023.

Cette inauguration apparaît comme une nouvelle positive qui démontre la résilience du groupe Tessi et de ses équipes, son engagement durable sur le territoire et sa participation au développement économique des Hauts-de-France.

## DIALOGUE SOCIAL

Les représentants du personnel sont régulièrement informés et consultés, notamment dans le cadre de CSE. Ils formulent notamment un avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, la situation économique, la politique sociale mais aussi les conditions de travail et d'emploi.

Dans certaines situations ponctuelles ils sont également consultés, c'est le cas de tout changement qui aurait des impacts sur les conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail et la formation professionnelle ou encore les mesures qui pourraient être de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs ou l'introduction de nouvelles technologies par exemple. Par ailleurs, les représentants du personnel dans le cadre du dialogue social sont invités à négocier sur un certain nombre de thèmes (gestion des compétences, égalité professionnel, rémunérations...).

Il est important pour le groupe Tessi de maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de ses salariés.

En France, chaque année de nouveaux accords sont signés dans les entreprises de plus de 50 salariés. En 2023, 42 nouveaux accords ont été signés, ce qui représente 73 % de collaborateurs concernés. Cette année, ces accords ont majoritairement porté sur les sujets suivants : changement de convention collective, télétravail, valorisation de l'ancienneté et égalité professionnelle femmes/hommes...

De plus, à fin 2023, 97,5 % des salariés sont représentés par une IRP, au sein du groupe Tessi.

## ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE – VIE PERSONNELLE

### Télétravail

Depuis 2018, le groupe Tessi a testé la mise en place du télétravail sur les activités le permettant dans le but de :

- Améliorer les conditions de travail des collaborateurs
- Réduire les temps de transport et stress
- Contribuer à optimiser les temps de trajet et diminuer l'impact environnemental des déplacements domicile - travail

Un programme de formation au management à distance a été déployé à destination du middle management pour les aider à appréhender les spécificités du télétravail, réadapter au besoin les postures managériales, mettre en place des règles de fonctionnement et de communication avec leurs équipes etc.

Enfin, cette formation a été complétée d'un module obligatoire complémentaire de formation aux risques psycho-sociaux.

### Droit à la déconnexion

Un module e-learning dédié à la sensibilisation sur le droit à la déconnexion est destiné aux responsables et aux salariés disposant d'outils numériques professionnels.

Ce module contient :

1. Présentation de l'influence des outils numériques professionnels sur la vie privée
2. Définition du vocabulaire associé
3. Définition des droits des salariés
4. Identification des bonnes pratiques à adopter

Ce module a été diffusé sur 100 % de nos filiales Tessi France.

SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

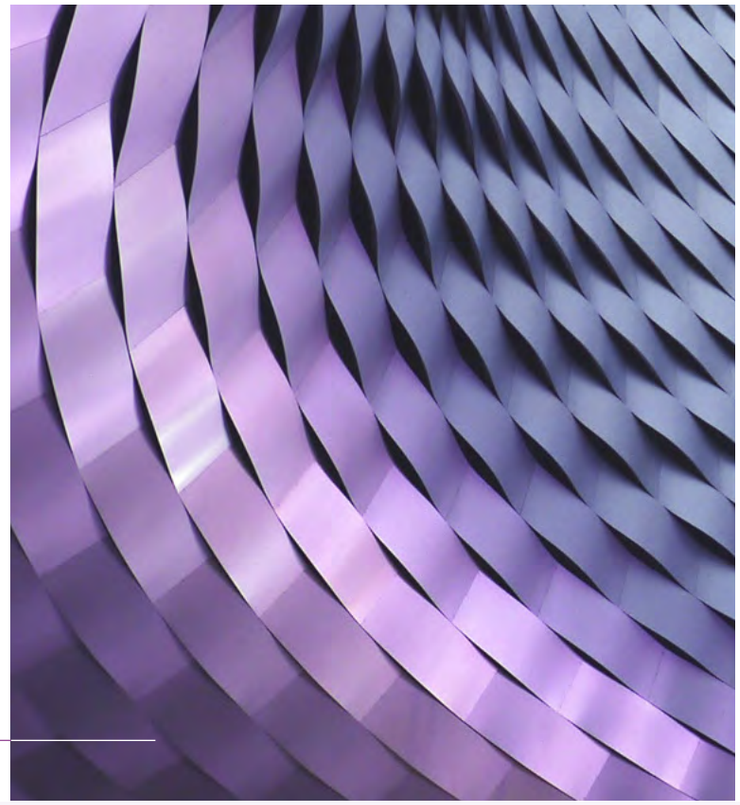
ANNEXES

CHAPITRE 07

45 POLITIQUE EN MATIÈRE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

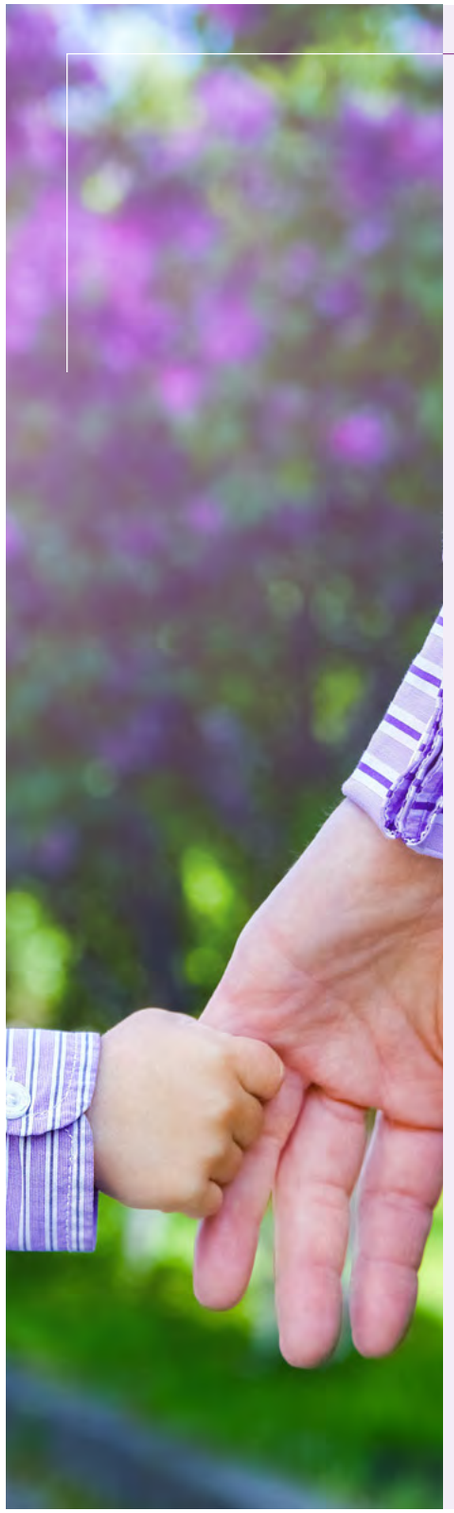
46 GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ

# Confiance Numérique



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RAPPEL DES ENJEUX



**Veiller au respect des droits humains sur l'ensemble de notre chaîne de valeur**

**Garantir l'éthique des affaires et la conformité sur l'ensemble de notre chaine de valeur**

**Assurer la confidentialité et la sécurité des données**

**Une approche et un usage fiable et responsable de l'IA**

**90 %**
Taux de diffusion du code éthique

**100 %**
des sites d'hébergement Tessi certifiés ISO 27001

**100 %**
des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h

**67 %**
Des sites d'hébergement Tessi certifiés 27701 (On-premise)

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# POLITIQUE EN MATIÈRE DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE CHAINE DE VALEUR

## Dans l'ensemble de ses filiales mondiales, Tessi s'engage à respecter :

- Les obligations administratives, sociales et fiscales prévues par la législation française, ou celles du pays où le Groupe est implanté
- La Déclaration Universelle des droits de l'homme
- La convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant
- Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail auxquelles la France, l'Espagne, le Portugal, le Royaume-Uni, l'île Maurice, la Tunisie, le Vietnam, la Suisse, la Colombie, le Chili et le Mexique adhèrent
- Les directives de l'OCDE auxquelles la France adhère
- Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

## Tessi s'engage en particulier à respecter les obligations suivantes :

- Ne recourir à aucune main d'œuvre infantile (- de 15 ans) ou forcée
- Ne pratiquer aucune discrimination en matière d'embauche et de gestion du personnel
- Ne recourir à aucune coercition mentale ou physique, ni punition corporelle en matière de discipline
- Respecter la législation en vigueur en matière de gestion des horaires de travail, rémunération, formation, droit syndical, hygiène et sécurité
- Faire respecter à ses fournisseurs et sous-traitants les obligations énoncées ci-dessus

Le groupe Tessi s'engage à ne pratiquer aucune discrimination, qu'elle soit d'origine sociale, ethnique, culturelle ou médicale (sauf en cas d'inaptitude constatée par le médecin). À ce titre, le Groupe n'écarte donc aucune personne d'une procédure de recrutement.

En France, un réseau de référents harcélement et discriminations a été constitué et formé. Un guide de sensibilisation des responsables aux méthodes de recrutement, garantissant la non-discrimination a été rédigé. Ce guide détaille comment :

- Définir le besoin et construire le profil de poste selon des critères objectifs
- Rédiger et diffuser l'offre en s'attachant uniquement aux compétences et en privilégiant la prospection interne
- Traiter les candidatures en garantissant une égalité entre hommes, femmes, origine, situation de famille, handicap, situation géographique...
- Mener les entretiens de recrutement selon un modèle d'entretien structuré et identique pour tous

En complément, un module de formation sous forme de e-learning intitulé «Diversité et lutte contre les discriminations dans le recrutement» a été créé en 2020 et est diffusé de manière obligatoire à l'ensemble des collaborateurs ayant à intervenir dans un processus de recrutement.

# GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ

La conformité et la cybersécurité sont au cœur des préoccupations du groupe Tessi. En tant qu'acteur majeur de la transformation digitale des entreprises, la confiance numérique constitue un axe stratégique pour le développement sur ce marché en forte croissance.

Dans ce contexte, le groupe Tessi s'engage, pour ses propres activités ainsi que celles assurées pour le compte de ses clients, à viser un niveau optimal de protection des données et à se conformer aux lois et aux réglementations applicables.

**Tessi a ainsi mis en place une gouvernance à l'échelle du Groupe, spécifique à chaque enjeu :**

- Conformité
- Cybersécurité

Cette gouvernance approuvée par la Direction Générale, est pilotée par le directeur Conformité et Cybersécurité Groupe. Elle vise à construire, à tenir à jour et à coordonner les programmes de conformité et de cybersécurité au sein du groupe Tessi, stratégiquement alignés avec les problématiques de réduction des risques, et elle s'assure de leur mise en application par toutes les filiales du Groupe.

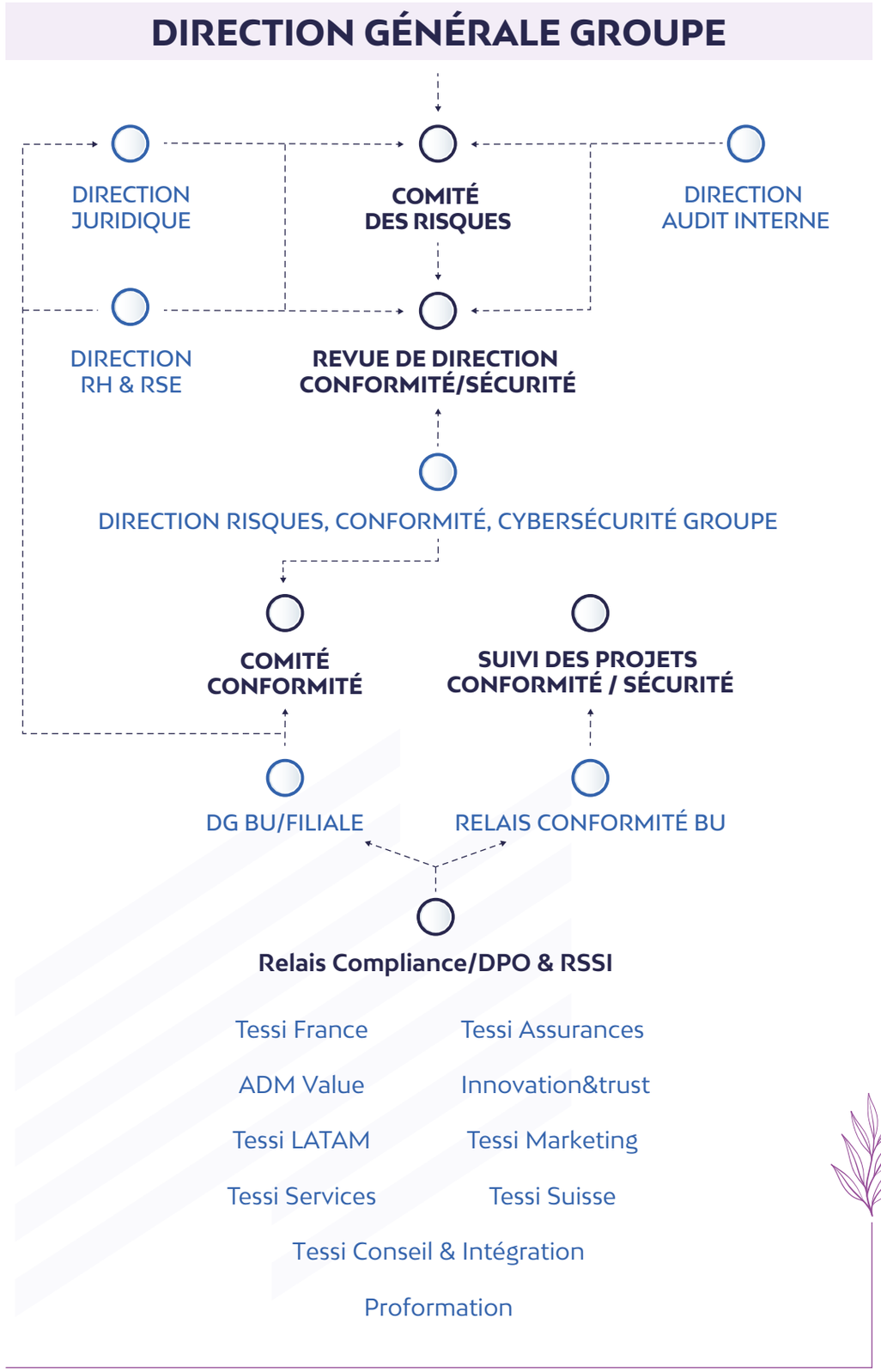
Le programme de conformité englobe les engagements suivants :

- La conformité au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, « RGPD »
- La conformité à toute loi locale sur la protection des données personnelles pour les filiales établies en dehors de l'Union Européenne
- La conformité à la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « SAPIN 2 », adoptée le 8 novembre 2016
- La conformité à la loi française sur le devoir de vigilance
- des sociétés-mères et donneuses d'ordre, adoptée le 27 mars 2017 ; cette loi porte sur les thématiques droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes ainsi qu'environnement

Le programme de cybersécurité permet au Groupe de :

- Prévenir les exigences du marché en matière de sécurité des systèmes d'information et de normes
- Maintenir des certifications ciblées selon les filiales et leurs activités, telles que ISO 27 001, HDS, RGS, eIDAS

## SCHÉMA DE LA GOUVERNANCE CONFORMITÉ ET CYBERSÉCURITÉ



SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## CONFORMITÉ AUX LOIS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### Des dispositifs de conformité reconnus et certifiés en matière de protection des données personnelles

- Depuis 2022, obtention de la certification ISO 27701 concernant ses hébergements de données dans ses datacenters privés
- Approbation en décembre 2023 des BCR sous-traitant (Binding Corporate Rules) du Groupe Tessi : https://www.tessi.eu/wp-content/uploads/2024/01/2024-01-17-tessi-bcr-fr.pdf.

La gouvernance dédiée à la protection des données à caractère personnel et à la conformité du Groupe au RGPD s'appuie sur :

### Une équipe

- Un DPO Groupe, assisté par un adjoint DPO et un auditeur risques conformité
- Un réseau de 13 relais DPO dans les filiales
- 2 juristes dédiés à la protection des données personnelles

### Un cadre de référence

**Cadre de référence GDPR du groupe Tessi**

Révision annuelle, disponible en français, anglais, espagnol et allemand.

### Des instances de pilotage conformité

La conformité (au RGPD, à SAPIN II et au devoir de vigilance) est suivie de près par la Direction Générale, au travers des instances suivantes :

| Comité | Fréquence | Participant |
|---|---|---|
| Comité de risques Groupe | 1 fois/an | • DG Groupe<br>• Direction Audit interne Groupe<br>• Direction Conformité<br>• Direction Cybersécurité<br>• Direction Juridique<br>• Direction RH/RSE |
| Revues de direction | 2 fois/an | • DG Groupe<br>• Direction Audit interne Groupe<br>• Direction Conformité<br>• Direction Juridique<br>• Direction RH/RSE |
| Comité de pilotage conformité BU/filiale<br>• Dédié GDPR<br>• Dédié SAPIN II et devoir de vigilance | 4 fois/an | • Corporate Compliance Officer / Group DPO<br>• Relais Compliance BU/Filiale<br>• Relais DPO BU/Filiale<br>• DG BU/Filiale<br>• Direction RH/RSE |
| Comité de suivi des projets conformité BU/filiale | 1 fois/mois | • Corporate Compliance Officer / Group DPO<br>• Relais Compliance BU/Filiale<br>• Relais DPO BU/Filiale |

# FOCUS

**Interview d'Amine Talbi, Group Data Protection Officer**

**Quel est le rôle du Data Protection Officer chez Tessi ?**
De par son rôle, le DPO est l'acteur central de la gestion de mise en conformité du Groupe au RGPD. Mais c'est un vrai travail d'équipe. Je m'appuie sur le directeur de conformité Groupe, mais aussi sur l'ensemble de l'équipe RGPD. Nous veillons au respect de la Politique Générale de Protection de Données du Groupe, à l'application des procédures et à la réalisation des contrôles de conformité, pour une protection efficace des données à caractère personnel. Cela concerne les données des employés du groupe Tessi, les données confiées par nos clients, ainsi que celles confiées à nos fournisseurs.Notre rôle est également d'informer et de conseiller nos clients sur la conformité des traitements en leur nom mis en œuvre par Tessi. Nous avons aussi l'obligation d'assurer la bonne gestion des demandes d'exercice de droits, de réclamations et de requêtes soumises par les clients finaux. Nous pouvons aussi être amené à faire des consultations sur tout type de sujets relatifs à la protection des données.

**Quelles sont les missions relatives à votre métier ?**
L'un de nos devoirs est bien entendu de rendre compte de nos actions à la Direction Générale du Groupe, notamment à travers une cartographie des risques de conformité RGPD et des indicateurs de performance. Afin d'assurer la légalité du traitement tout au long du cycle de vie de la donnée, nous appliquons le principe de Privacy By Design/Default en amont de chaque action et nous nous assurons de la mise en place des règles de sécurité adaptée à chaque risque.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## Des KPIs conformité

La conformité est mesurée régulièrement dans le cadre des instances, via divers indicateurs, dont le nombre de violations notifiées aux responsables de traitement des données, aux autorités de contrôles, aux personnes concernées.

**En 2023, 100 % des violations ont été traitées et notifiées dans le respect des délais ≤ 72h.**

Notre outil de gestion des risques, de la qualité et de la conformité nous permet de :

- Centraliser la documentation conformité
- Centraliser les registres de traitements
- Centraliser les incidents sécurité et violations de données et leur suivi
- Suivre les contrôles et les audits internes et externes
- Suivre la clôture des actions de mise en conformité dans les délais
- Assurer la gestion documentaire

## Des mesures

Une cartographie des risques dédiée au RGPD pour chaque filiale est consolidée à l'échelle du Groupe.

Avant la mise en service de toute prestation, Tessi organise un atelier « *Privacy & Security by Design/Default* » dédié à la sécurité et à la conformité au RGPD visant à évaluer, avec le client, la sensibilité des données concernées par la prestation, déterminer d'un commun accord les mesures de sécurité appropriées pour protéger les données durant tout leur cycle de vie en fonction de leur nature, des risques.

Avant la mise sur le marché de tout nouveau produit ou plateforme technologique édité par le groupe Tessi, une analyse « *Privacy & Security by Design* » systématique est réalisée pour intégrer les principes de protection des données dès la conception et déterminer les garanties nécessaires afin que les plateformes répondent aux exigences du « RGPD » et à celles des clients.

Une analyse de conformité systématique de tout nouveau traitement recensé, et suivi du plan d'action le cas échéant.

De la même manière, un plan d'audit annuel est conjointement validé avec la direction Audit interne Groupe et des contrôles permanents sont réalisés par les relais compliance et suivis par la direction conformité Groupe.

Enfin, la direction conformité Groupe s'assure de l'intégration et de l'accompagnement des nouvelles filiales (lors de nouvelles acquisitions).

## DISPOSITIFS DE CONFORMITÉ

Présent dans 15 pays à travers le monde, le groupe Tessi, au travers de sa politique Compliance, déploie un plan de vigilance ainsi qu'un dispositif de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces dispositifs nous permettent ainsi d'identifier et de prévenir les risques d'atteintes graves aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes, à l'environnement, comme les risques de fraude et de corruption.

Ils se composent de cartographies des risques spécifiques à chaque réglementation, de procédures d'évaluation régulière des filiales et fournisseurs concernés, d'actions de gestion des risques et d'un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Des campagnes de formation complètent ce dispositif, par une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et une formation spécifique pour les personnes exposées aux risques de corruption et aux conflits d'intérêts (exemple : Dirigeants, Commerce, Achat, RH, etc.)

Un dispositif d'alerte (via https://tessi.signalement.net) vient compléter les éléments mentionnés ci-dessus :

- Recueillir les signalements et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite du Groupe
- Définir les modalités d'attribution et de traitement des alertes remontées

Un comité d'éthique en charge de traiter les alertes internes, constitué des membres suivants : Directeur juridique, Directeur conformité, Compliance officer, Directeur audit interne, Directeur RH et Responsable RSE.

Ce dispositif couvre les alertes des domaines suivants : discriminations, harcèlement, droits humains et libertés fondamentales, protection de l'environnement, corruption, fraude… Il été mis à jour pour se conformer à la Loi du 21 mars 2022 sur la protection des lanceurs d'alerte, dite Loi Waserman. Le groupe Tessi n'a pas connu d'incidents de corruption, et n'a pas eu à faire face à des actions en justice pour infraction à des lois antitrust, ni pour comportement anticoncurrentiel ou pratique monopolistique en 2023.

Une solution de contrôle comptable visant à prévenir toute dissimulation d'actes de corruption ou de trafic d'influence, en réponse au volet 5 de la loi SAPIN II a été également mis en place. Ce dispositif couvre les étapes de prévention, de détection, de suivi et de contrôle afin d'évaluer les comportements de chacun face aux engagements éthiques du Groupe.

Les engagements éthiques du Groupe ont été formalisés dans notre code éthique opposable à tout salarié et couvrant les règles générales de bonne conduite en matière de :

- Conditions de travail et respect des droits des collaborateurs
- Santé et sécurité au travail
- Lutte contre la discrimination et le harcèlement
- Respect des clients
- Protection de l'environnement
- Confidentialité et protection des données personnelles
- Transparence des informations
- Délit d'initiés
- Concurrence loyale
- Conflits d'intérêt
- Lutte contre la corruption
- Neutralité politique
- Mécénat

Ce code éthique est garant de l'intégrité de Tessi et de son engagement à assumer ses responsabilités, en matière de considérations sociétales, envers ses collaborateurs comme ses clients, les parties prenantes qui l'entourent et l'environnement. Il a ainsi été établi pour nous servir de référence commune et nous aider à adopter au quotidien un comportement conforme à nos valeurs dans l'exercice de nos fonctions.

Destiné à l'ensemble des collaborateurs des filiales Tessi dans le monde, il a pour vocation d'aider à prendre les bonnes décisions, en tout lieu et en toute circonstance.

**À date, le code éthique a été diffusé à près de 90 % de nos collaborateurs dans le monde.**

Quel que soit son niveau de responsabilités, chaque collaborateur doit lire ce code, le comprendre et s'engager à le respecter.

Un processus disciplinaire permettant de prendre les mesures appropriées en cas de non-respect du code éthique vient compléter ce dispositif.

Enfin, afin d'assurer notre conformité vis-à-vis des tiers dans le cadre des achats réalisés par le Groupe et ses filiales, une politique et une procédure d'approvisionnement ont été formalisées, intégrant l'évaluation conformité et RSE de ces derniers.

Tessi répond aux exigences de la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance en publiant son plan de vigilance, disponible sur ce lien : https://www.tessi.eu/ethique-et-conformite.

Ce plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement pouvant résulter des activités du Groupe et de ses filiales, et de celles des fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels Tessi entretient une relation commerciale établie.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## UNE CHAINE D'APPROVISIONNEMENT INTÉGRÉE AUX PROCESSUS DE MISE EN CONFORMITÉ

Notre chaîne d'approvisionnement permet à la fois de servir nos clients et d'assurer la bonne conduite de nos activités internes. Nous veillons à ce qu'elle soit à la hauteur de nos impératifs économiques, sociétaux et éthiques, et qu'elle réponde aux attentes de nos clients.

Une partie des filiales Tessi France procède chaque année à une analyse de leurs fournisseurs les plus sensibles selon leur niveau de criticité évaluée.

La méthode utilisée pour les filiales françaises consiste à établir chaque année la liste des fournisseurs à évaluer, soit par la criticité de leur activité, soit par le chiffre d'affaires qu'ils réalisent avec Tessi. Ces fournisseurs sont évalués par attribution de notes par les utilisateurs et acheteurs de chez Tessi, en fonction de plusieurs aspects :

- la qualité de services
- le respect des délais
- la satisfaction en situation de crise
- la satisfaction du prix par rapport à la prestation fournie
- la satisfaction de la démarche environnementale (produits éco-responsable, tri des déchets, transport propre, numérique responsable...)

**268 fournisseurs ont été évalués en 2023 (évaluation qualité - note de 1 à 4) :**

- 87 % des fournisseurs ont obtenu une moyenne entre 3 et 4
- 20 plans d'actions identifiés et suivis pour les fournisseurs avec une moyenne inférieure à 3

Les différents plans d'actions mis en place suite aux audits, aux évaluations et aux incidents contribuent à l'amélioration de la qualité de nos fournisseurs.

## CYBERSÉCURITÉ

La gouvernance dédiée à la sécurité des systèmes d'information s'appuie sur :

### Une équipe

- Un Directeur Cybersécurité (*corporate CISO*)
- Un SOC inter (*Security Operations Center*)
- Service *Security by Design* (test et sécurité du code)
- Une équipe cybersécurité de 10 personnes
- Un réseau de 12 RSSI dans les BU/filiales

### Un cadre de référence

Une politique Cybersécurité Groupe est déclinée dans chaque filiale. Une centaine d'exigences issue de dispositif ISO et NIST impose un contrôle précis de chaque thématique sécurité.

Elle s'accompagne de procédures garantissant le bon maintien de la sécurité des systèmes d'information. Le contrôle permanent est assuré via un reporting mensuel afin de s'assurer en temps réel de la couverture des dispositifs de sécurité. Les objectifs de sécurité sont définis par une analyse de risque globale en plus des analyses exigées par les différentes certifications. Ainsi le pilotage est motivé par une maîtrise des risques, contrôlé par la direction de l'audit interne et validé par la direction du Groupe.

Cela se traduit par une gouvernance accrue avec les instances dirigeantes.

### Des instances de pilotage conformité

La cybersécurité est suivie de près par l'instance dirigeante, au travers des instances suivantes :

| Comité | Fréquence | Participant |
|---|---|---|
| Comité de risques Groupe | 1 fois/an | • DG Groupe<br>• Direction Audit interne Groupe<br>• Direction Conformité<br>• Direction Cybersécurité<br>• Direction Juridique |
| Revues de direction | 2 fois/an | • DG Groupe<br>• Direction Audit interne Groupe<br>• Direction Cybersécurité |
| Comité de suivi cybersécurité / plan de confiance numérique | 1 fois/mois ou 1 fois/trimestre, selon maturité de la BU | • *Corporate Chief Information Security Officer*<br>• RSSI BU/Filiale |

**99,5 %**
de couverture anti-virus nouvelle génération

**0**
incidents cybersécurité et protection des données ayant causé des dommages pour un montant supérieur à 100K€

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

La sécurité des systèmes d'information est mesurée régulièrement dans le cadre des instances, via divers indicateurs, outils et mesures permettant d'assurer le pilotage de la sécurité de nos systèmes d'information.

## ORGANISATION DIRECTION CYBERSÉCURITÉ

### COMBIEN DE PERSONNES ?

**Environ 50** personnes selon les activités directement et indirectement *(RSSI, infrastructures & réseau développement)*

### COMBIEN ÇA COÛTE ?

**8 M€** engagés depuis 2017 avec une décroissance, budget stabilisé à **1,2 M€** depuis 3 ans

### QUELQUES CHIFFRES

**25 294** évènements antiviraux bloqués, **0** infection cette année

**30 000** actions de protection phishing par semaine

**385 000** requêtes potentiellement malveillantes en direction de l'hébergement automatiquement bloquées cette année

**9 100** évènements remontés investigués par le SOC

### ÇA PROTÈGE TOUT ?

Les systèmes Cybersurveillance Darktrace déployé sur l'ensemble des réseaux

### DU CONTRÔLE !

Plus de **20** audits clients / an
**25** tests d'intrusion par an

Plus de **230** questionnaires répondus (audits masqués) = 161 J/H sécurités

**65** projets Tessi France en parallèle
**23** projets Groupe en parallèle

Notre stratégie en matière de cybersécurité consiste à unifier les infrastructures des filiales Tessi par des moyens de surveillance mutualisés garantissant la performance et la maîtrise des coûts.

La stratégie de sécurité du Groupe se décline en quatre grandes familles :

- la prévention,
- la détection,
- la réponse,
- et la résilience.

L'utilisateur est l'un des principaux piliers de la réussite en cybersécurité. La sensibilisation est donc un maillon essentiel.

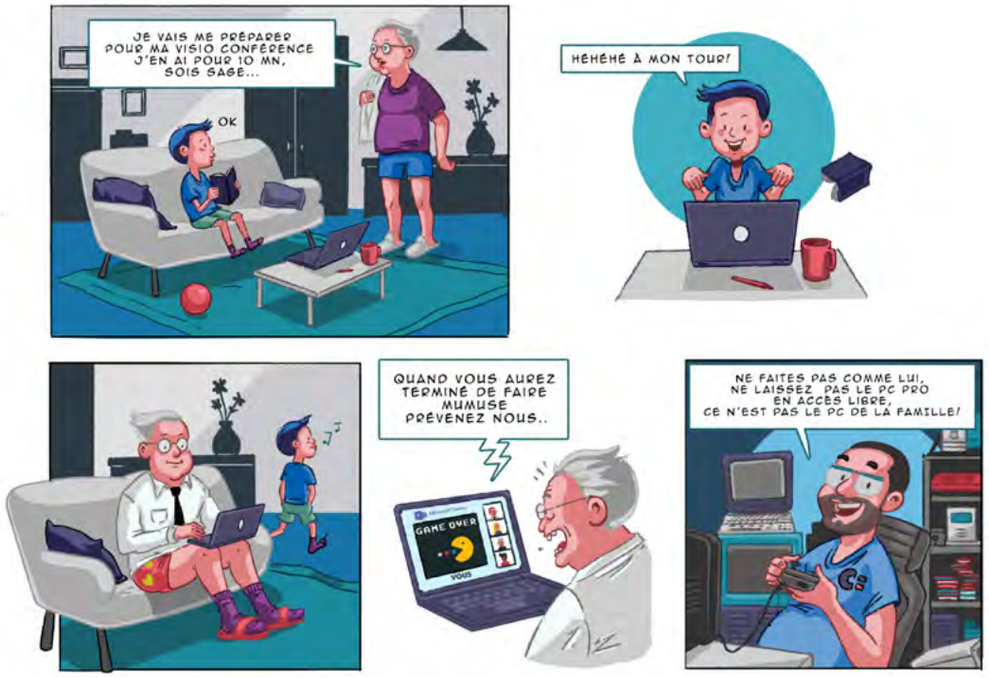
Nous avons choisi d'orienter un plan de communication humoristique avec l'aide d'un auteur et graphiste.

L'adhésion est d'autant plus facile par ce canal.

### Security by design : une philosophie

Le *Security by Design* permet de positionner la sécurité en amont de l'information. L'ensemble de nos codes sources est désormais systématiquement embarqué par défaut dans un framework dédié à la sécurité dans le code. La formation et la sensibilisation auprès de notre population de développeurs a permis une réelle prise de conscience des risques informatiques dès la genèse d'un projet.

L'intelligence artificielle est un atout dans la détection de signaux faibles. Tessi utilise une technologie d'IA dans le cadre de la surveillance de ses réseaux informatiques.



SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

CHAPITRE 08

# Engagements civiques et sociétaux

54 IMPLIQUER NOTRE CHAÎNE DE VALEUR : VERS UNE DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES

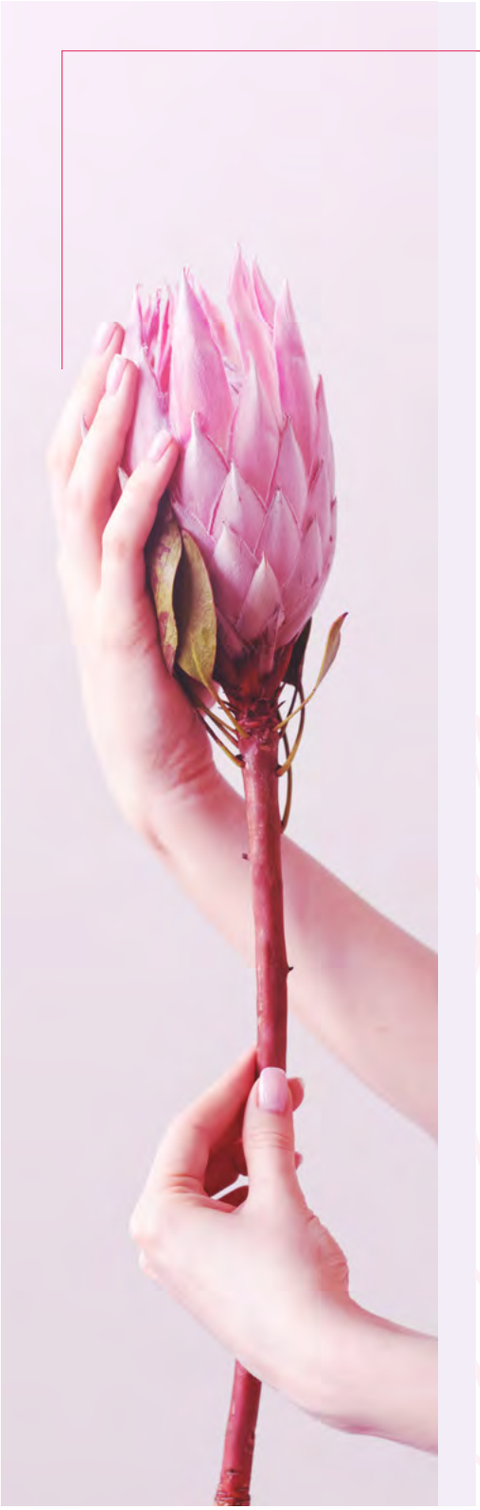
54 LES COLLABORATEURS TESSI SE MOBILISENT AUTOUR DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

55 TESSI, PARTENAIRE DE GRANDES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

56 AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL LOCAL

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RAPPEL DES ENJEUX



**Valoriser la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique sur les territoires où il s'implante**

**Valoriser l'engagement solidaire des collaborateurs et les accompagner dans cette démarche**

En matière d'engagement civique et sociétal, les différents partenariats développés ces dernières années contribuent au rayonnement et à l'impact positif du Groupe sur les territoires sur lesquels il s'implante et participent largement à fédérer et impliquer les collaborateurs autour de projets de valeur.

Le groupe Tessi croit fermement en la pertinence de ces alliances de terrain entre les entreprises, le tissu associatif, les structures inclusives et les collectivités.

Aussi, renforcer la contribution du Groupe en matière d'inclusion et de développement économique, comme promouvoir et accompagner l'engagement solidaire des collaborateurs, fait partie des leviers de création de valeurs que nous souhaitons développer.

**384 000€**
Montant des achats réalisés auprès d'ESAT (périmètre France)

**26 575 €**
Montant des dons réalisés auprès d'association

# IMPLIQUER NOTRE CHAÎNE DE VALEUR : VERS UNE DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES

Conscient de l'impact de nos activités sur l'économie, l'environnement et la société, nous travaillons à définir une démarche responsable dans le cadre de nos relations avec nos fournisseurs et sous-traitants au travers :

- De notre contribution au développement économique et social des territoires par la création ou le maintien de l'emploi de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap.
- Du recours à la sous-traitance solidaire au travers de structures du secteur adapté et protégé : nous collaborons avec les EA et/ou ESAT et faisons évoluer le volume de leurs référencements dans nos différentes typologies d'achats. En 2023, ce sont plus de 384 000 € qui ont été dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail, soit +65 % par rapport à l'année précédente.
- De partenariats solidaires avec des associations pour un montant annuel de 26 575 € HT.
- De l'intégration de critères liés au développement durable (clauses environnementales, sociales et sociétales), adaptés au contexte de nos marchés, dans nos consultations et nos choix de fournisseurs.
- L'évaluation et l'accompagnement de nos fournisseurs sur leurs performances RSE.

# LES COLLABORATEURS TESSI SE MOBILISENT AUTOUR DES ODD

Chaque année, à l'occasion de la Semaine du Développement Durable (SDD), les collaborateurs Tessi se sont mobilisés autour du challenge Tessi International.

## Les objectifs de cette animation :

- Sensibiliser les collaborateurs aux ODD (dimension internationale du sujet)
- Challenger les centres et créer une émulation autour des enjeux RSE
- Impliquer l'ensemble du Groupe dans la démarche

## Le principe :

Les référents RSE, sensibilisés au ODD (webinaire, guide de bonnes pratiques des ODD, kit de communication…), ont eu à produire un triptyque de trois images présentant une ou plusieurs actions réalisées sur leur centre et mettant en valeur leur définition du développement durable.

Les triptyques ont été diffusés tout au long de la Semaine du Développement Durable, par mail, sur le réseau social interne et mis en ligne sur une page interne dédiée aux votes.

Un comité de vote (composé notamment des membres du Comité Exécutif Groupe et des référents RSE) procède aux votes pour élire le meilleur triptyque. Ces derniers ont été produits et diffusés et de multiples actions de sensibilisation ont été organisées sur nos centres en France et à l'international :

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# TESSI, PARTENAIRE DE GRANDES ÉCOLES ET UNIVERSITÉS

Le groupe Tessi contribue aux objectifs de développement durable en favorisant l'accès à l'éducation de qualité et à la formation pour tous, et en développant un partenariat avec certaines grandes écoles.

Le soutien à une Grande école revêt plusieurs formes de coopération : le parrainage d'un programme, le financement d'un projet de recherche, la co-création et le soutien d'une chaire de recherche…

Dès 2017, Tessi initie un partenariat avec l'école de Management de Grenoble en s'engageant auprès de la chaire Digital Organization & Society; reconduit en 2021, ce partenariat confirme l'engagement du Groupe sur trois nouvelles années, en devenant visible sur deux nouvelles chaires de recherche.

Ces trois chaires sont alignées avec des considérations stratégiques du Groupe et elles sont toutes traversées par les enjeux du digital.

Un représentant Tessi est présent dans chaque comité scientifique et stratégique des chaires tandis que le Directeur général de la BU Conseil et Intégration siège au COMEX de la fondation :

## Chaire santé & numérique « Public Trust in Health »

- Technologie, acceptabilité (éthique), protection des données personnelles (notamment sujet des « device médicaux connectés »), amélioration de la confiance et du collaboratif entre acteurs de santé
- Parcours de Santé : « parcours patient », digitalisation des parcours

## Chaire « Territoires en Transition »

- La densité urbaine, le vieillissement de la population, la transition énergétique ou la généralisation de l'usage des nouvelles technologies… sont des facteurs qui bouleversent l'usage des territoires
- L'objectif de cette chaire (chaire qui embarque l'ensemble des acteurs économiques du bassin Grenoble Alpes) est de produire la connaissance nécessaire pour analyser, imaginer, créer, expérimenter des dispositifs innovants voire disruptifs

## Chaire « Digital, Organization & Society »

Les trois thèmes retenus pour le prochain cycle :

- Mettre au point un robot chat bot
- IA, biais sexistes et cognitifs : les différences femmes/hommes dans le coding d'application et dans l'usage d'applications (IA)
- Protection des données, cybersécurité : suivi du projet « Jamie the Scrumbot » sous un angle éthique/juridique (via l'analyse du code, sa confrontation à la « Charte (éthique) Impact IA », etc.)

Une démarche forte qui s'inscrit parfaitement dans la logique d'engagement porté par le Groupe depuis de nombreuses années au sein de son programme de mécénat.

## Lancement cours Sustainable Transition 101 avec GEM et Rossignol

Grenoble Ecole de Management, première Business School Société à Mission, annonce le lancement d'un dispositif d'apprentissage innovant, totalement hybride : ST101 – Sustainability Transition in international business. Co-créé avec des partenaires industriels (dont Tessi et Rossignol) et des partenaires de technologies immersives (WondaVR et Rev(e) Studio), ce nouveau dispositif d'apprentissage immersif et interactif, alternant expérience en ligne et en présentiel, a pour vocation de former les étudiants aux enjeux d'innovation pour la transition écologique.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL LOCAL

## ADM Value Fundraising

Tessi a acquis en décembre 2019 la société ADM Value et ses filiales.

Acteur leader sur le marché de la relation client (appels entrants et sortants), ADM Value nous permet de renforcer notre activité Relation client historique et nous positionne ainsi comme un acteur incontournable sur ce segment.

L'activité Fundraising, qui est une des offres de services spécialisés de nos activités de relation client, est opérée par des télé-fundraisers spécialisés dans l'approche recrutement et fidélisation de donateurs depuis nos sites du Maroc et du Sénégal.

En complète transparence, puisqu'ils se présentent sous leurs véritables identités, et dotés d'une parfaite connaissance des associations pour lesquels ils travaillent, les télé-fundraisers ont opérés diverses campagnes de dons pour le compte d'associations internationales comme UNICEF, Action contre la Faim, Aides, etc.

Le montant des promesses de dons récoltés auprès des donateurs ou prospects sert ainsi au financement d'actions telles que des opérations chirurgicales d'enfants dans les pays les moins avancés, des programmes de dépistage de la malnutrition, des campagnes en faveur du commerce équitable, de lutte contre l'esclavagisme des enfants...

ADM Value est partenaire de l'Association Française des Fundraisers depuis 2013, association qui fédère les professionnels du fundraising et du mécénat de tous les secteurs de l'intérêt général.

En fournissant des conditions de travail et de salaire parfois meilleures que d'autres centres d'appel basés en France, Tessi participe à la lutte contre la pauvreté et la précarité dans les pays dans lesquels nous sommes implantés.

# FOCUS

"ADM Value est un partenaire solide qui nous accompagne dans le recrutement et la gestion de nos donateurs depuis plus de dix ans.

Nous travaillons dans un esprit de collaboration et de confiance. Les équipes d'ADM Value à Rabat, Oujda et Dakar se sont adaptées à nos évolutions et à nos changements de stratégie et ont toujours su nous proposer des solutions adéquates. Les résultats sont probants en qualité, comme en volumes. Malgré la distance, nous travaillons dans une grande proximité, en toute transparence. Leur expertise et leurs conseils sont une valeur ajoutée et les résultats obtenus l'attestent."

Ann Avril
Directrice de la Collecte UNICEF

"Nous travaillons depuis 2014 avec ADM Value, et sommes très satisfaitsde ce partenariat. ADM Value a su nous accompagner tant sur la croissance de notre base donateurs, que sur la consolidation et la fidélisation. Nous pouvons compter sur l'équipe pour répondre rapidement à nos besoins et nous faire des propositions personnalisées, qui permettent d'adresser le bon message à nos différents publics.

ADM Value est aussi force de proposition sur les améliorations à apporter tant d'un point de vue technique, que sur les thématiques abordées. Cette flexibilité et cette expertise nous permettent d'obtenir de bons résultats sur l'ensemble de nos campagnes. L'expertise d'ADM Value sur le secteur caritatif leur permet aussi d'innover afin de s'adapter aux nouvelles habitudes de nos donateurs. Enfin l'équipe est toujours disponible pour répondre à nos questions."

Matilde Touzalin
Responsable du service Collecte de fonds
Solidarités International

SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

**PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT**

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

CHAPITRE 09

# Protéger notre environnement

59 POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

60 STRATÉGIE BAS CARBONE

63 DÉPLOYER UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

65 AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RAPPEL DES ENJEUX

**Mesurer et réduire l'empreinte environnementale de nos activités et services numériques**

**Optimiser la gestion de nos déchets Favoriser le recours à l'éco-mobilité**

**Optimiser notre consommation d'énergie**

**Accompagner nos clients vers une transition numérique responsable**

**89 %**
des effectifs Monde couverts par une filière de recyclage (hors ADM Value)

**33 986 teCO2**
Bilan carbone groupe Tessi 2022

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Le groupe Tessi, en tant qu'Entreprise de Service Numérique, mène depuis plusieurs années une politique environnementale simple et efficace, basée sur la prise en compte des enjeux environnementaux les plus significatifs de son activité, identifiés dans le cadre de son analyse de matérialité.

Celle-ci vise à prévenir les risques environnementaux et renforcer notre contribution en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique en conformité avec les réglementations en vigueur.

En ce sens, nous nous engageons à :

- Mesurer et réduire les émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes liées à nos activités
- Optimiser et réduire notre consommation d'énergies
- Contribuer à l'économie circulaire en optimisant le recyclage et la valorisation de nos déchets
- Limiter nos déplacements et favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Prendre en compte et diminuer l'impact environnemental de nos solutions numériques
- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux climatiques et aux impacts environnementaux de nos activités

Ces engagements nous permettent de contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU (ODD), cela dans la continuité de notre adhésion en 2011 au Pacte Mondial des Nations Unies.

La définition et le pilotage de la politique environnementale sont placés sous la responsabilité de la direction RSE et concerne l'ensemble du périmètre Groupe intégrant ses filiales françaises et internationales, toutes activités confondues.

Pour cela, la direction RSE s'appuie sur une gouvernance à 2 niveaux :

- Des comités de direction, validant la démarche RSE en cohérence avec les orientations stratégiques du Groupe
- Des comités exécutifs, permettant d'assurer la bonne mise en application de ces orientations sur l'ensemble des BUs du Groupe et services supports

Enfin, la mise en œuvre et l'adaptation des lignes directrices de notre démarche RSE est assurée par :

- Un réseau de référents RSE présents en France ainsi que sur l'ensemble de nos filiales internationales
- Un réseau de correspondants Qualité

**STRATÉGIE BAS CARBONE**

**MESURER ET RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE $CO_2$ DIRECTES ET INDIRECTES LIÉES À NOS ACTIVITÉS**

Définition d'une trajectoire environnementale alignée avec les objectifs mondiaux fixés par les accords de Paris et le SBTI : **-50% d'ici 2030 et « Zéro Émissions Nette » de GES avant 2050**

**EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**

**OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE**

Réduire les consommations énergétiques de nos bâtiments en France (de plus de 1000 m²) **de -40% d'ici 2030**

Un plan d'approvisionnement en électricité renouvelable est à l'étude pour atteindre **100% d'achats d'origine garantis d'ici 2025**

**ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

**CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE EN OPTIMISANT LE RECYCLAGE ET LA VALORISATION DE NOS DÉCHETS**

En France, **100% de nos DIB et DEEE générés seront recyclés ou réemployés**

**ÉCO-MOBILITÉ**

**LIMITER NOS DÉPLACEMENTS ET FAVORISER LE RECOURS À L'ÉCO-MOBILITÉ**

**-5% d'émissions GES** dues aux déplacements professionnels, d'ici 2025

**NUMÉRIQUE RESPONSABLE**

**PRENDRE EN COMPTE ET DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS SOLUTIONS NUMÉRIQUES**

**100% de nos collaborateurs** seront **sensibilisés aux enjeux du numérique responsable d'ici 2025.**

**100% des nouvelles solutions numériques Tessi** intègreront des **critères de durabilité** dans leur conception d'ici 2025.

**SENSIBILISATION FORMATION**

**SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS AUX ENJEUX CLIMATIQUES ET AUX IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOS ACTIVITÉS**

**Fresque du climat, fresque du numérique, e-learning, challenge RSE, sensibilisation aux ODD...**

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# STRATÉGIE BAS CARBONE

En 2022, le Groupe définit sa stratégie climat en renouvelant son bilan carbone (Scope 1, 2 et 3, base GHG Protocol) sur le périmètre complet de ses activités (périmètre France et international) avec un focus sur l'empreinte de ses équipements numériques.

Au total ce sont 33 986 Tonnes équivalent $CO_2$ qui ont été générées par l'ensemble de nos activités au niveau mondial.

Au-delà des achats de biens et de services, les postes d'émissions principaux sont les déplacements domicile-travail et professionnels, l'énergie et le parc informatique.

Le groupe Tessi travaille à la définition d'une trajectoire environnementale et d'un plan d'action bas carbone alignés sur les objectifs mondiaux fixés par les Accords de Paris et le Science Based Target Initiative d'ici 2025. Ces objectifs mondiaux engagent les entreprises à réduire à minima de 50 % leurs émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 et s'engager à atteindre le « Zéro Emissions Nette » de GES avant 2050.

Ce bilan nous ayant permis d'identifier les principaux facteurs d'émissions liés à nos activités, notre stratégie environnementale s'articule principalement autour des 4 axes suivants :

- Optimiser notre consommation d'énergie
- Optimiser la gestion de nos déchets
- Favoriser le recours à l'éco-mobilité
- Déployer un programme Numérique Responsable

## OPTIMISER ET RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

### Évolution du ratio électricité/effectifs global

| | 2021 | 2022 | 2022 | Variation N-1 |
|---|---|---|---|---|
| **Total Monde** | 865 | 801 | 869 | 9 % |
| **Total Europe** | 1110 | 1067 | 1091 | 2 % |
| **Total France** | 1140 | 1009 | 1083 | 7 % |

Afin de répondre à nos engagements en matière de gestion de l'énergie, un plan de diminution de la consommation d'électricité de nos sites a été mis en place :

- **La virtualisation des serveurs**

  Les infrastructures Tessi sont principalement conçues en mode virtualisation. Ce type d'architecture permet de mutualiser plusieurs services sur un seul et même serveur.
  Le nombre de serveurs est ainsi considérablement réduit, et par conséquent leur consommation électrique.

- **L'aménagement des centres de production en basse consommation énergétique (relamping)**

- **L'amélioration de la performance énergétique des nouveaux bâtiments tertiaires, critères intégrés à la stratégie d'implantation du Groupe**

  Les nouveaux sites bénéficient des certifications environnementales les plus performantes comme BREEAM, HQE…

- **La généralisation des outils collaboratifs pour limiter l'envoi de courriels et de documents volumineux**
- **La sensibilisation des salariés aux gestes éco responsables**
- **Rationalisation et sécurisation des impressions**
- **Extinction des postes de travail**

  Sur la France, un plan d'action national, piloté par la direction informatique locale vise à mettre en place une extinction automatique des postes de travail et de certaines machines de production en dehors des heures de travail ainsi qu'une régulation des climatisations et chauffage en dehors des heures d'ouverture des sites.

En 2023, ces efforts de sobriété ont malheureusement été compensés par :

- une forte augmentation de certaines de nos activités en France et à l'international
- l'accroissement des surfaces occupées et des projets de rénovation en France

Afin d'optimiser ses consommations d'électricité et de gaz, Tessi a lancé un plan de sobriété énergétique ambitieux en France depuis 2022. Le déploiement de bons gestes, de bonnes pratiques devraient permettre d'atteindre le nouvel objectif de réduction des consommations de -10 % fixé pour 2024 et ce, conformément à notre trajectoire environnementale.

- Nomination dans chaque établissement français d'un « ambassadeur sobriété énergétique » garant du pilotage de la performance énergétique de son établissement
- Constitution sur chaque centre de groupes de travail « Sobriété énergétique et organisation du travail » incluant les IRP
- Déploiement d'une plateforme de management de la performance énergétique de nos centres français permettant le pilotage en temps réel de nos consommations
- Diffusion et application de consignes pratiques génériques sur les postes chauffage et climatisation, éclairage, appareils numériques et mobilité
- En cas de forte tension prévue sur le réseau, uniquement pendant les heures de pointe, des actions supplémentaires de réduction de notre consommation électrique seront déclenchées
- Campagne de sensibilisation aux écogestes auprès de l'ensemble de nos collaborateurs et relais des signaux EcoWatt rouge

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

Cette stratégie se décline :

- Côté Direction Générale :
  - Lettre d'engagement de la Direction Générale envoyée aux collaborateurs
  - Signature de la charte EcoWatt
  - Visibilité sur le prévisionnel (impacts) et sur le reporting
- Côté Directions opérationnelles et terrain :
  - Pilotage
  - Plan d'action
  - Objectifs à atteindre

Par ailleurs, dans le cadre réglementaire du décret tertiaire, nous sommes engagés à réduire les consommations énergétiques de nos bâtiments (de plus de 1000 m²), de -40 % d'ici 2030, -50 % d'ici 2040 et -60 % d'ici 2050.

## OPTIMISER LE RECYCLAGE ET LA VALORISATION DE NOS DÉCHETS

Le groupe Tessi s'engage à contribuer au développement d'une économie circulaire en optimisant le recyclage et la valorisation de l'ensemble de ses déchets (DIB, DEEE...).

En 2023, près de 90 % du personnel du groupe Tessi (périmètre monde hors ADM Value) opère sur des sites disposant d'une filière de recyclage.

En France, 88 % des sites soumis à la réglementation en vigueur concernant le tri sélectif (décret 5 flux) sont conformes.

Nous continuons chaque année à accompagner individuellement chacun de nos sites pour qu'ils adhèrent aux conventions mises en place avec des prestataires pour les DIB, DEEE, consommables d'impression, piles, masques à usage unique...

### Équipements électriques et électroniques : durée de vie, réemploi et gestion des déchets

Tessi maximise la durée de vie de ses équipements électriques et électroniques et nos fournisseurs spécialisés collectent et gèrent le reconditionnement, le recyclage ou la revalorisation de ces équipements.

En France, tous nos équipements (DEEE) partent en filières de recyclage et/ou réemploi par le biais de prestataires spécialisés.

Aussi, 92 % des sites en France trient leurs DEEE en 2023.

Les serveurs et disques durs suivent une procédure différente avec effacement sécurisé avant démantèlement et recyclage des composants qui peuvent l'être.

# FOCUS

### Exemples d'actions concrètes visant la sobriété énergétique mises en place en 2023 :

- Sensibilisation lors des réunions d'équipes
- Sensibilisation sur les plateaux de production, et sur les écrans d'affichage TV
- Régulation des consignes de chauffage et de climatisation (salles serveurs et bureaux)
- Projet de relamping LED
- Automatisation extinction des postes de travail

### Labellisation Imprim'vert des activités Editiques

Depuis 2022, une partie des activités éditiques du Groupe est labellisée Imprim'vert : ce label a pour objectif de favoriser la mise en place d'actions concrètes visant à réduire les impacts environnementaux liés aux activités de l'imprimerie et de l'impression numérique.

Ce projet s'est accompagné du développement d'un module e-learning adressé spécifiquement aux collaborateurs de l'activité concernée.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## RÉDUIRE L'EMPREINTE DE NOS DÉPLACEMENTS

### Plans de mobilité

Tessi a initié dès 2018 la mise en place de plans de mobilité afin de rationaliser les déplacements liés à l'activité de l'entreprise sur l'ensemble de ses établissements de plus de 100 salariés. Ce projet qui s'inscrit dans notre politique environnementale a pour but d'améliorer les conditions de travail de nos salariés tout en développant l'utilisation des modes de transports alternatifs.

### Mise en place du forfait mobilité durable

Adossé à la conduite de diagnostics mobilité et à la nomination de référents sur les sites concernés, le forfait mobilité durable vient compléter notre stratégie d'éco-mobilité qui vise à répondre à la fois aux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe, comme à ceux d'améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs.

Depuis 2022, ce sont 100 % des filiales françaises qui bénéficient du Forfait Mobilité Durable.

Selon les centres, d'autres actions peuvent être déployées afin d'encourager le recours aux mobilités alternatives telles que :

- **Installation de bornes de recharges pour véhicules électriques**
  Afin d'inciter nos collaborateurs à passer à une mobilité alternative, certains sites ont installé et mis à disposition des bornes de recharges de véhicules électriques
- **Organisation du co-voiturage régulier ou occasionnel (Semaine européenne de la mobilité)**
- **Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques en matière de mobilité douce**

**33 986 teCO2**

Bilan carbone groupe Tessi 2022

## POLITIQUE VOYAGES GROUPE

Une politique de déplacements professionnels a été déployée sur toutes les filiales du Groupe afin de minimiser les coûts engendrés par ces déplacements tout en contribuant à diminuer notre empreinte carbone. Ainsi :

- La préférence pour l'utilisation d'outil de travail collaboratif à distance est à privilégier
- L'utilisation des transports en commun pour les trajets dans les grandes agglomérations est une règle
- Le recours au covoiturage en cas de déplacements collectifs est recommandé
- Le recours aux voyages en avion est autorisé pour les voyages longs de plus de 4h ou pour les voyages à l'étranger

## TRANSITION DE NOS FLOTTES DE VÉHICULES ENTREPRISE

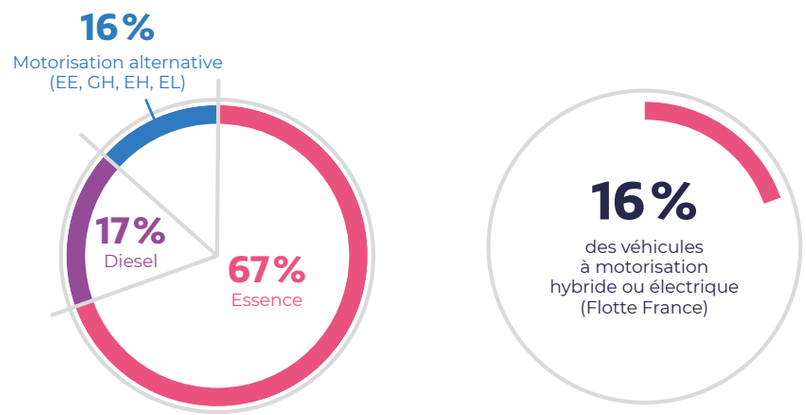
Dès 2021, Tessi intègre progressivement des véhicules à motorisation alternative dans la composition de sa flotte de véhicules.

La part de ces nouveaux véhicules hybrides ou électriques progresse de 4 points et représente désormais, en France, près de 16 % des véhicules de fonction de nos collaborateurs.

Une synergie se met en place au sein de l'entreprise entre les services RH, RSE et gestionnaire de flottes, pour faciliter l'émergence et l'ancrage d'une ambition vers une transition de nos formes de mobilité, à travers la stratégie environnementale de l'entreprise.

À horizon 2025, nous prévoyons de réduire de 5 % l'emprunte GES générée par ces déplacements professionnels.

**Flotte Tessi France - Répartition par typologie de motorisation**



# DÉPLOYER UNE APPROCHE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Le Numérique responsable constitue un levier majeur du développement économique et social à condition qu'il intègre l'ensemble des impacts environnementaux de son cycle de vie (depuis la conception jusqu'à la fin de vie en incluant les usages). Il est donc essentiel d'accompagner le développement du numérique au service de la Société, avec une approche responsable, sous les deux angles « numérique durable » et « numérique au service de la durabilité ».

Conscient de l'impact environnemental du secteur du numérique et des enjeux associés, Tessi, Entreprise de Services Numériques, s'engage désormais à mesurer et réduire également l'empreinte environnementale des solutions, offres et applications que nous développons, pour que celles-ci deviennent un asset au bénéfice de notre transition digitale et environnementale comme de celle de nos clients.

Ce nouveau prisme de compréhension des enjeux environnementaux nous permet de bâtir notre stratégie environnementale autour du programme

« Numérique responsable » (sobriété numérique, numérique durable, impact des solutions et services sur l'environnement) qui se structure lui-même autour de 4 volets :

**Sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux du Numérique responsable et faire monter en compétences nos experts métiers pour qu'ils intègrent les critères de sobriété, d'éco-conception et d'accessibilité dans le développement de nos solutions.**

Depuis 2022, notre programme Numérique responsable intègre un volet sensibilisation et formation de nos collaborateurs, pour que d'ici 2025, 100 % de nos collaborateurs soient **sensibilisés aux enjeux du Numérique responsable**.

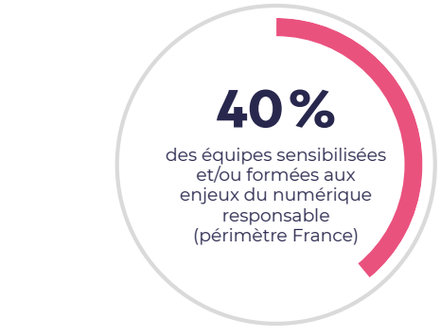
Ce volet se divise ainsi :

- **Sensibilisation aux enjeux environnementaux, éthiques et d'inclusion** du Numérique responsable au travers de :
  - L'organisation d'un atelier « Fresque du numérique » pour l'intégralité des membres dirigeants (février 2022)
  - L'organisation d'une webconférence sur les enjeux du NR avec Vincent Courboulay (cocréateur l'Institut du Numérique Responsable) (Juillet 2022) à destination de tous les collaborateurs France
  - L'organisation de la Digital Cleaning Week en France et à l'international
  - La mise à disposition d'un MOOC - module Numérique Responsable (niveau 1) dispensé par Tessi Academy sous forme de e-learning ou de classes virtuelles pour tous nos collaborateurs : en 2023, 40 % de nos effectifs France, par le biais de ce e-learning, ont été sensibilisés et/ou formés aux enjeux du Numérique Responsable.

## FOCUS

### Digital Cleaning Week

En 2023, Tessi participe pour la troisième fois au Cyber World Clean Up Day et sensibilise ainsi ses collaborateurs à la pollution numérique. Cette nouvelle édition de la Digital Cleaning Week aura permis de supprimer notamment des milliers d'emails, et des milliers de fichiers, images, vidéos, doublons, etc., par notre nettoyage collectif.



- **Formations plus spécifiques selon les enjeux métiers :** à l'éco-conception web et logiciels applicatifs et accessibilité numérique visant à intégrer la sobriété numérique comme critère de développement, à destination des populations spécifiques (développeurs, concepteurs de solutions, responsable IT et DSI, etc).

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## Mesurer et optimiser l'empreinte de nos équipements IT, infrastructures et de nos solutions et applications numériques

Dans le cadre du renouvellement de notre bilan carbone mentionné plus haut, une analyse focalisée sur l'empreinte de nos équipements IT, nous a permis de quantifier l'impact environnemental lié à nos infrastructures et équipements numériques à hauteur de 9 %.

**Tous nos équipements (DEEE) partent en filières de recyclage et/ou réemploi par le biais de prestataires spécialisés.** Les serveurs et disques durs suivent une procédure différente avec effacement sécurisé avant démantèlement et recyclage des composants qui peuvent l'être.

Concernant **l'empreinte environnementale de nos solutions et applications numériques**, un premier travail d'analyse de l'existant des solutions Tessi a été réalisé sur la base de recommandations et du référentiel d'éco-conception édité par l'Institut du Numérique Responsable (INR). Ce référencement complet de nos solutions a été réalisé sur la base du référentiel général d'éco-conception de service numérique (RGESN). La rédaction de ce référentiel a été mené dans le cadre de la mission interministérielle « Green Tech » et co-pilotée par la Direction interministérielle du numérique (DINUM), le Ministère de la Transition Écologique, mais également l'ADEME et l'Institut du Numérique Responsable.

Cette première analyse nous a permis d'identifier les bonnes pratiques existantes en matière d'éco-conception ou d'accessibilité numérique dans la manière dont nos solutions ont été développées.

Nous avons pour ambition d'intégrer ces mêmes critères pour l'ensemble des solutions que nous développerons d'ici 2025 : 100 % des nouvelles solutions numériques Tessi intègreront des critères de durabilité dans leur conception.

Enfin, des projets d'**analyse de cycle de vie de nos solutions** sont également en cours.

Une première étude a été menée sur notre solution d'archivage de données, nous permettant ainsi de calculer l'impact environnemental d'une solution numérique en prenant en compte le nombre de téraoctet (To) stockés et le nombre d'utilisateurs de l'application.

Cette étude a été menée dans le cadre du développement de référentiels d'évaluation des impacts environnementaux des services numériques - Référentiel d'affichage environnemental des « Services d'hébergement d'équipements informatiques en centre de données et Services Cloud » aux côtés du cabinet APL et de l'ADEME.

## Intégration d'exigences en matière de performance environnementale pour nos datacenters et partenaires hébergeurs

Soit via une certification ISO 50 001, soit engagés eux-mêmes dans une démarche éco-responsable : actions d'optimisation énergétique, intégration des énergies renouvelables dans leur approvisionnement en énergie, démarche de compensation carbone…

## Labellisation Numérique Responsable de l'INR

Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR, 4 filiales du Groupe ont fait le choix de la labellisation Numérique Responsable de l'INR pour inscrire le projet dans une démarche d'amélioration continue et de crédibiliser la démarche.

Dans le cadre de cette labellisation, la maturité NR de ces entités a été évaluée à 55 % en 2023 (selon les 5 axes du référentiel du label NR de l'INR). Les travaux réalisés dans le cadre du projet de labellisation ont permis de faire progresser ce niveau de maturité depuis 2022, qui était alors estimé à 25 % selon ce même référentiel.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

Des actions simples sont mises en œuvre sur l'ensemble de nos centres, en France comme à l'international, afin d'améliorer notre impact sur la biodiversité :

## INSTALLATION DE RUCHES

Plusieurs projets d'installation de ruches ont vu le jour depuis 2022 sur nos centres. Ces projets s'intègrent dans notre démarche de réduction de notre empreinte environnementale, de protection des écosystèmes fragilisés et visent à sensibiliser et rassembler nos collaborateurs autour d'une action fédératrice.

Pour accompagner nos centres dans leurs projets, un guide sur les bonnes pratiques et conseils à connaître avant de se lancer dans l'installation de ruches a été édité :

tessi

INSTALLATION DES RUCHES EN ENTREPRISE

6e ÉTAPE- PRÉVENTION DES ACCIDENTS

- S'équiper en seringues d'adrénaline. Elles sont disponibles en pharmacie de ville (utiles notamment pour les **personnes allergiques aux piqûres**). Le nombre de seringue sera à évaluer en fonction de nombres de personnes potentiellement concernées par site.
- Le vinaigre rouge ou de cidre en complément peut aider à soulager en cas de piqûre accidentelle localisée pour les personnes non allergiques aux piqûres d'abeilles.
- Prévenir le **référent risque professionnel** du risque de piqûre à prendre en compte dorénavant.
- Renouveler le stock de seringues tous les deux ans en tenant compte de la date péremption.

7e ÉTAPE- L'INSTALLATION DE LA RUCHE

L'installation d'une ruche se fait en général très **tôt le matin ou tard le soir**. On privilégie les moments les plus frais de la journée. C'est un moment important de cohésion et d'échanges entre l'apiculteur et les collaborateurs qui ont choisi de suivre ce projet d'équipe.

Pensez donc à prévenir suffisamment tôt l'ensemble des collaborateurs du jour et de l'heure de l'installation afin qu'ils puissent y participer (communication et inscription préalable).

La ruche doit être **floquée au nom de Tessi** en respectant le logo officiel et la charte graphique du Groupe. La ruche pourra être en couleur bois naturel ou autre couleur sans contrainte particulière.

Longue vie à nos petites abeilles Tessi !!!

tessi

www.tessi.eu

*Le groupe Tessi n'ayant pas remonté de risques forts environnementaux dans son analyse des risques extra-financiers, Tessi n'a pas jugé utile d'avoir à ce jour une provision ou garantie pour risque en matière d'environnement.*

SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

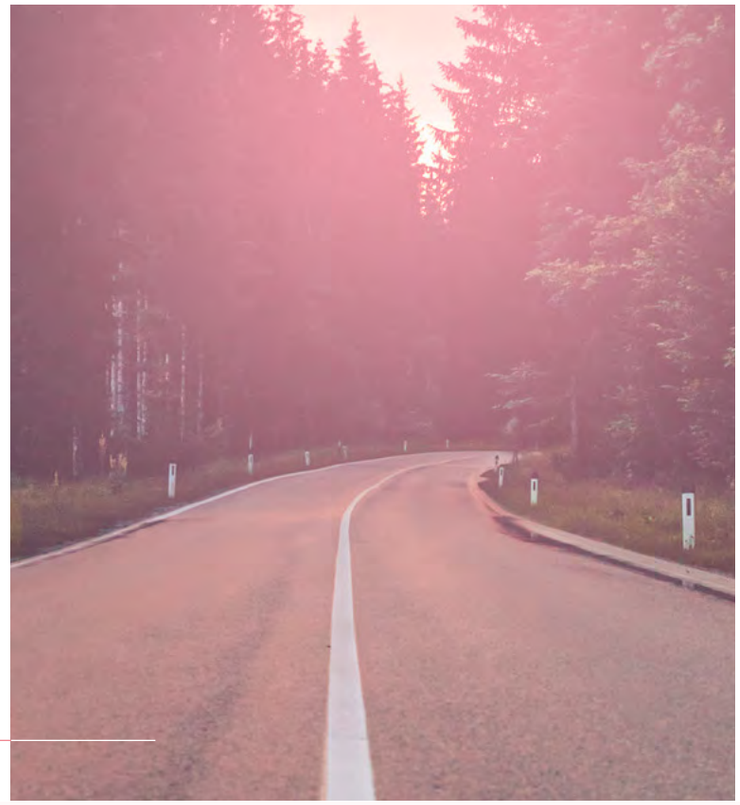
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

CHAPITRE 10

# Tableau de concordance GRI



Un reporting a été réalisé, aligné avec le référentiel Global Reporting Initiative (GRI).

Tessi a préparé ce rapport conformément aux Standards du GRI pour la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.
La direction a examiné et approuvé les informations communiquées, y compris les sujets ESG importants de l'organisation.

Ci-dessous le tableau de correspondance de ces indicateurs avec ceux proposés par le GRI :

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 100** | | | | |
| **GRI 102 - INFORMATIONS GÉNÉRALES** | | | | |
| **Profil de l'organisation** | | | | |
| 102-1 | Nom de l'organisation | • Page de couverture | • Page de couverture | 1 |
| 102-2 | Activités, marques, produits et services | • Présentation du Groupe | • Chapitre intégral | 4 - 11 |
| 102-3 | Lieu géographique du siège | • Présentation du groupe<br>• Quatrième couverture | • Une entreprise française au rayonnement international<br>• Quatrième couverture | 5<br>81 |
| 102-4 | Lieu géographique des sites d'activités | • Présentation du Groupe | • Une entreprise française au rayonnement international | 5 |
| 102-5 | Capital et forme juridique | • Présentation du Groupe | • Une entreprise française au rayonnement international<br>• Modèle d'affaire et création de valeur | 5<br>6 |
| 102-6 | Marchés desservis | • Présentation du Groupe | • Tessi, acteur majeur de la transformation digitale des entreprises<br>• Modèle d'affaire et création de valeur<br>• Tendances marchés | 5<br>6<br>8 - 9 |
| 102-7 | Taille de l'organisation | • Présentation du Groupe | • Modèle d'affaire et création de valeur | 6 |
| 102-8 | Informations concernant les employés et les autres travailleurs | • Présentation du Groupe<br>• Stratégie RSE<br>• Un capital humain à valoriser | • Modèle d'affaire et création de valeur<br>• Tableau d'indicateurs extra-financiers<br>• Politique RH du groupe<br>• Promouvoir la diversité | 6<br>24 - 25<br>36<br>36 - 39 |
| 102-9 | Chaîne d'approvisionnement | • Stratégie RSE Confiance numérique | • Dialogue avec nos parties prenantes<br>• Une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité | 22<br>50 |
| 102-10 | Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement | • Stratégie RSE | • Gouvernance de la RSE | 22 |
| 102-11 | Principe de précaution ou approche préventive | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers<br>• Confiance numérique<br>• Protéger notre environnement | • Risques extra financiers<br>• Dispositifs de conformité<br>• Stratégie bas carbone | 20<br>49<br>60 - 62 |
| 102-12 | Initiatives externes | • Le mot de la Présidente | • Le mot de la présidente | 3 |
| 102-13 | Adhésion à des associations | • Engagements civiques et sociétaux | • Tessi, partenaire de grandes écoles et universités<br>• Agir en faveur du développement économique et sociétal local | 55<br>56 |
| **Stratégie** | | | | |
| 102-14 | Déclaration du décideur le plus haut placé | • Le mot de la Présidente | • Le mot de la présidente | 3 |
| 102-15 | Principaux impacts, risques et opportunités | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers | • Evaluation des risques financiers<br>• Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers<br>• Risques extra-financiers | 19<br>20<br>20 |
| **Ethique et intégrité** | | | | |
| 102-16 | Valeurs, principes, normes et règles de conduite | • Tessi engagé | • Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe<br>• Nos engagements | 14 - 15<br>15 - 16 |
| 102-17 | Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques | • Confiance numérique | • Dispositifs de conformité | 49 |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **Gouvernance** | | | | |
| 102-18 | Structure de gouvernance | • Stratégie RSE<br>• Confiance numérique | • Gouvernance de la RSE<br>• Gouvernance conformité et cybersécurité | 22<br>46 - 51 |
| 102-19 | Délégation de l'autorité | • Stratégie RSE<br>• Protéger notre environnement | • Gouvernance de la RSE<br>• Politique environnementale | 22<br>59 |
| 102-20 | Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques environnementaux et sociaux | • Stratégie RSE | • Dialogue avec nos parties prenantes<br>• Gouvernance de la RSE<br>• Feuille de route 2021-2025<br>• Tableau des indicateurs extra-financiers | 22<br>22<br>23<br>24 - 25 |
| 102-21 | Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux | • Stratégie RSE | • Dialogue avec nos parties prenantes | 22 |
| 102-22 | Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 102-23 | Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé | • Le mot de la Présidente | • Le mot de la Présidente | 3 |
| 102-24 | Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 102-25 | Conflits d'intérêts | • Confiance numérique | • Dispositifs de conformité | 49 |
| 102-26 | Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie | • Stratégie RSE | • Gouvernance de la RSE | 22 |
| 102-27 | Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 102-28 | Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 102-29 | Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers | • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |
| 102-30 | Efficacité des procédures de gestion des risques | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers | • Introduction du chapitre | 17 - 18 |
| 102-31 | Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers<br>• Stratégie RSE | • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers<br>• Tableau des indicateurs extra-financiers | 20<br>24 - 25 |
| 102-32 | Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable | • Stratégie RSE | • Gouvernance de la RSE | 22 |
| 102-33 | Communication des préoccupations majeures | • Stratégie RSE | • Dialogue avec les parties prenantes<br>• Feuille de route RSE 2021-2025<br>• Tableau des indicateurs extra-financiers | 22<br>23<br>24 - 25 |
| 102-34 | Nature et nombre total de préoccupations majeures | • Stratégie RSE | • Feuille de route RSE 2021-2025 | 23 |
| 102-35 | Politiques de rémunération | • Un capital humain à valoriser | • Promouvoir la diversité<br>• Améliorer le cadre de travail | 36 - 39<br>41 - 42 |
| 102-36 | Procédure de détermination de la rémunération | • Un capital humain à valoriser | • Promouvoir la diversité<br>• Améliorer le cadre de travail | 36 - 39<br>41 - 42 |
| 102-37 | Implication des parties prenantes dans la rémunération | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - Dialogue social | 42 |
| 102-38 | Ratio de rémunération totale annuelle | • Information indisponible | • Publication prévue sur le reporting 2025 conformément aux exigences de la CSRD | / |
| 102-39 | Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle | • Information indisponible | • Publication prévue sur le reporting 2025 conformément aux exigences de la CSRD | / |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **Engagement des parties prenantes** | | | | |
| 102-40 | Liste des groupes de parties prenantes | · Stratégie RSE | · Dialogue avec nos parties prenantes | 22 |
| 102-41 | Accords de négociation collective | · Stratégie RSE | · Gouvernance de la RSE | 22 |
| 102-42 | Identification et sélection des parties prenantes | · Stratégie RSE | · Dialogue avec nos parties prenantes | 22 |
| 102-43 | Approche de l'implication des parties prenantes | · Stratégie RSE | · Dialogue avec nos parties prenantes | 22 |
| 102-44 | Enjeux et préoccupations majeurs soulevés | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers<br>· Stratégie RSE | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers<br>· Feuille de route RSE 2021-2025 | 20<br>23 |
| **Réalisation du reporting** | | | | |
| 102-45 | Entités incluses dans les états financiers consolidés | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Méthodologie et périmètre | 75 - 76 |
| 102-46 | Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Période de reporting<br>· Méthodologie et périmètre | 76<br>76 |
| 102-47 | Liste des enjeux pertinents | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers<br>· Stratégie RSE | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers<br>· Feuille de route RSE 2021-2025 | 20<br>23 |
| 102-48 | Réaffirmation des informations | · Tableau de concordance | · Tableau de concordances GRI | 66 - 74 |
| 102-49 | Modifications relatives au reporting | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Méthodologie et périmètre | 75 - 76 |
| 102-50 | Période de reporting | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Période de reporting | 76 |
| 102-51 | Date du rapport le plus récent | · Sans objet | · Publication du rapport annuellement | / |
| 102-52 | Cycle de reporting | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Méthodologie et périmètre | 75 - 76 |
| 102-53 | Point de contact pour les questions relatives au rapport | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Méthodologie et périmètre | 75 - 76 |
| 102-54 | Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI | · Tessi engagé | · Référentiels et évaluation de la performance RSE du Groupe | 14 - 15 |
| 102-55 | Index du contenu GRI | · Tableau de concordance | · Tableaux de concordances GRI | 66 - 74 |
| 102-56 | Vérification externe | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, membre du réseau d'un des Commissaires aux Comptes, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport sur la gestion du Groupe | 77 - 79 |
| **APPROCHE MANAGÉRIALE** | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | · Présentation du Groupe<br>· Stratégie RSE | · Modèle d'affaire et création de valeur<br>· Feuille de route 2021-2025 | 6<br>23 |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | · Présentation du Groupe<br>· Stratégie RSE | · Modèle d'affaire et création de valeur<br>· Gouvernance de la RSE | 6<br>22 |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Introduction du chapitre<br>· Evaluation des risques financiers<br>· Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 17 - 18<br>19<br>20 |
| **GRI 200** | | | | |
| **GRI 201 - PERFORMANCE ÉCONOMIQUE** | | | | |
| 201-1 | Valeur économique directe générée et distribuée | · Présentation du Groupe | · Modèle d'affaire et création de valeur | 6 |
| 201-2 | Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |
| 201-3 | Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite | · Sans objet | · Non pertinent | / |
| 201-4 | Aide financière publique | · Sans objet | · Non concerné | / |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 202 - PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ** | | | | |
| 202-1 | Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local | · Capital humain à valoriser | · Optimiser le parcours professionnel | 40 |
| 202-2 | Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale | · Information indisponible | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| **GRI 203 - IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS** | | | | |
| 203-1 | Investissements dans les infrastructures et mécénat | · Stratégie RSE<br>· Engagements civiques et sociétaux | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Tessi partenaire de grandes écoles<br>· Agir en faveur du développement économique et sociétal local | 24 - 25<br>55<br>56 |
| 203-2 | Impacts économiques indirects significatifs | · Engagements civiques et sociétaux | · Agir en faveur du développement économique et sociétal local | 56 |
| **GRI 204 - PRATIQUE EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT** | | | | |
| 204-1 | Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux | · Stratégie RSE | · Tableau des indicateurs extra-financiers | 24 - 25 |
| **GRI 205 - ANTI-CORRUPTION** | | | | |
| 205-1 | Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |
| 205-2 | Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 205-3 | Cas avérés de corruption et mesures prises | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 206 - PRATIQUES ANTI-CONCURRENTIELLES** | | | | |
| 206-1 | Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust | · Dispositifs de conformité | · Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 207 - TAXE** | | | | |
| 207-1 | Approche fiscale | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 207-2 | Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques | · Confiance numérique<br>· Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Gouvernance conformité et cybersécurité<br>· Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 46 - 51<br>20 |
| 207-3 | Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale | · Stratégie RSE | · Dialogue avec nos parties prenantes<br>· Gouvernance de la RSE | 22<br>22 |
| 207-4 | Reporting par pays | · Annexes : méthodologie et périmètre de reporting | · Méthodologie et périmètre | 75 - 76 |
| **GRI 300** | | | | |
| **GRI 301 - MATIÈRES** | | | | |
| 301-1 | Matières utilisées par poids ou par volume | · Sans objet | · Activité non concernée | / |
| 301-2 | Matières recyclées utilisées | · Stratégie RSE | · Tableau des indicateurs extra-financiers | 24 - 25 |
| 301-3 | Produits et matériaux d'emballage valorisés | · Sans objet | · Activité non concernée | / |
| **GRI 302 - ÉNERGIE** | | | | |
| 302-1 | Consommation énergétique au sein de l'organisation | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 302-2 | Consommation énergétique en dehors de l'organisation | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 302-3 | Intensité énergétique | · Stratégie RSE | · Tableau des indicateurs extra-financiers | 24 - 25 |
| 302-4 | Réduction de la consommation énergétique | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 302-5 | Réduction des besoins énergétiques des produits et services | · Présentation du Groupe<br>· Protéger notre environnement | · Sobriété numérique<br>· Déployer une approche du numérique responsable | 9<br>63 - 64 |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 303 - EAU ET EFFLUENTS** | | | | |
| 303-1 | Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée | · Sans objet | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| 303-2 | Gestion des impacts liés au rejet de l'eau | · Sans objet | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| 303-3 | Prélèvement d'eau | · Sans objet | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| 303-4 | Rejet de l'eau | · Sans objet | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| 303-5 | Consommation d'eau | · Sans objet | · Indicateur non pertinent au regard de nos activités | / |
| **GRI 304 - BIODIVERSITÉ** | | | | |
| 304-1 | Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des zones protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des zones protégées | · Information indisponible | · Information indisponible | / |
| 304-2 | Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité | · Protéger notre environnement | · Agir en faveur de la biodiversité | 65 |
| 304-3 | Habitats protégés ou restaurés | · Protéger notre environnement | · Agir en faveur de la biodiversité | 65 |
| 304-4 | Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations | · Information indisponible | · Information indisponible | / |
| **GRI 305 - ÉMISSIONS** | | | | |
| 305-1 | Émissions directes de GES (champ d'application 1) | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 305-2 | Émissions indirectes de GES (champ d'application 2) | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 305-3 | Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3) | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 305-4 | Intensité des émissions de GES | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 305-5 | Réduction des émissions de GES | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 305-6 | Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO) | · Sans objet | · Elément étudié par ailleurs dans le cadre du bilan carbone | / |
| 305-7 | Emissions d'oxydes d'azote (NOX), ... | · Sans objet | · Elément étudié par ailleurs dans le cadre du bilan carbone | / |
| **GRI 306 - DÉCHETS** | | | | |
| 306-1 | Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets | · Protéger notre environnement | · Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets | 61 |
| 306-2 | Gestion des impacts significatifs liés aux déchets | · Protéger notre environnement | · Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets | 61 |
| 306-3 | Déchets générés | · Stratégie RSE<br>· Protéger notre environnement | · Tableau des indicateurs extra-financiers<br>· Stratégie bas carbone | 24 - 25<br>60 - 62 |
| 306-4 | Déchets non destinés à l'élimination | · Protéger notre environnement | · Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets | 61 |
| 306-5 | Déchets destinés à l'élimination | · Protéger notre environnement | · Optimiser le recyclage et valorisation de nos déchets | 61 |
| **GRI 307 - CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE** | | | | |
| 307-1 | Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

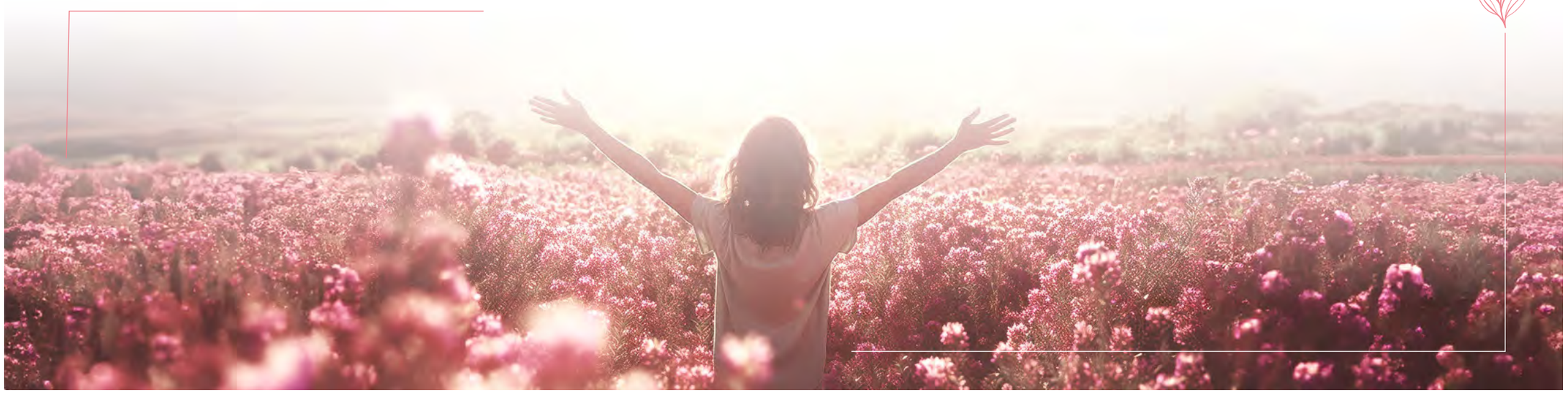
| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 308 - ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS** | | | | |
| 308-1 | Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| 308-2 | Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | • Protéger notre environnement | • Stratégie bas carbone | 60 - 62 |
| **GRI 400** | | | | |
| **GRI 401 - RECRUTEMENT** | | | | |
| 401-1 | Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel | • Stratégie RSE<br>• Un capital humain à valoriser | • Tableau des indicateurs extra-financiers<br>• Chapitre intégral | 24 - 25<br>34 - 42 |
| 401-2 | Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel | • Sans objet | • Suivi mais non reporté, la publication de cet indicateur sera étudiée puisque prévue sur le reporting 2025 conformément aux exigences de la CSRD | / |
| 401-3 | Congé parental | • Un capital humain à valoriser | • Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes | 36 |
| **GRI 403 - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL** | | | | |
| 403-1 | Système de management de la santé et de la sécurité au travail | • Un capital humain à valoriser<br>• Confiance numérique | • Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs<br>• Gouvernance conformité et cybersécurité | 41<br>46 - 51 |
| 403-2 | Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables | • Evaluation des risques financiers et extra-financiers | • Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |
| 403-3 | Services de santé au travail | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | 41 |
| 403-4 | Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - Dialogue social | 42 |
| 403-5 | Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | 41 |
| 403-6 | Promotion de la santé des travailleurs | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | 41 |
| 403-7 | Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | 41 |
| 403-8 | Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail | • Un capital humain à valoriser | • Améliorer le cadre de travail - assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs | 41 |
| 403-9 | Accidents du travail | • Stratégie RSE | • Tableau des indicateurs extra-financiers | 24 - 25 |
| 403-10 | Maladies professionnelles | • Sans objet | • Indicateur suivi mais non pertinent dans le cadre du reporting RSE | / |
| **GRI 404 - FORMATION ET ÉDUCATION** | | | | |
| 404-1 | Nombre moyen d'heures de formation par an par employés | • Stratégie RSE<br>• Un capital humain à valoriser | • Tableau des indicateurs extra-financiers<br>• Optimiser le parcours professionnel | 24 - 25<br>40 |
| 404-2 | Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition | • Un capital humain à valoriser | • Optimiser le parcours professionnel | 40 |
| 404-3 | Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière | • Sans objet | • Indicateur suivi mais non pertinent dans le cadre du reporting RSE | / |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 405 - DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES** | | | | |
| 405-1 | Diversité des organes de gouvernance et des employés | • Un capital humain à valoriser | • Promouvoir la diversité | 36 - 39 |
| 405-2 | Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes | • Un capital humain à valoriser | • Promouvoir la diversité - mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes | 36 |
| **GRI 406 - LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS** | | | | |
| 406-1 | Cas de discrimination et mesures correctives prises | • Confiance numérique | • Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur | 45 |
| **GRI 407 - LIBERTÉ SYNDICALE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE** | | | | |
| 407-1 | Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 408 - TRAVAIL DES ENFANTS** | | | | |
| 408-1 | Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 409 - TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE** | | | | |
| 409-1 | Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 410 - PRATIQUES DE SÉCURITÉ** | | | | |
| 410-1 | Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 411 - DROIT DES PEUPLES AUTOCHTONES** | | | | |
| 411-1 | Cas de violations des droits des peuples autochtones | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 412 - ÉVALUATION DES DROITS DE L'HOMME** | | | | |
| 412-1 | Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| 412-2 | Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| 412-3 | Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |
| **GRI 413 - COMMUNAUTÉS LOCALES** | | | | |
| 413-1 | Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement | • Un capital humain à valoriser<br>• Confiance numérique<br>• Engagements civiques et sociétaux | • Optimiser le parcours professionnel<br>• Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité<br>• Chapitre intégral | 40<br>49<br>52 - 56 |
| 413-2 | Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales | • Confiance numérique | • Gouvernance conformité et cybersécurité - dispositifs de conformité | 49 |

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

| Référence GRI | Descriptif | Chapitres du rapport | Sous-sections | Numéro de pages |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 414 - ÉVALUATION SOCIALE DES FOURNISSEURS** | | | | |
| 414-1 | Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité | 50 |
| 414-2 | Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité - une chaîne d'approvisionnement intégrée aux processus de mise en conformité | 50 |
| **GRI 415 - POLITIQUES PUBLIQUES** | | | | |
| 415-1 | Contributions politiques | · Sans objet | · Non pertinent au regard de nos activités | / |
| **GRI 416 - SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS** | | | | |
| 416-1 | Évaluation des impacts des produits/services sur la santé-sécurité | · Evaluation des risques financiers et extra-financiers | · Analyse des principaux enjeux et risques extra-financiers | 20 |
| 416-2 | Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé | · Confiance numérique | · Gouvernance de la conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| **GRI 417 - MARKETING ET ÉTIQUETAGE** | | | | |
| 417-1 | Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage | · Protéger notre environnement | · Labellisation Imprim'vert des activités éditiques<br>· Déployer une approche du numérique responsable | 61<br>63 - 64 |
| 417-2 | Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage | · Sans objet | · Non applicable au regard de nos activités | / |
| 417-3 | Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé | · Sans objet | · Aucun cas de non-conformité à reporter à ce jour | / |
| **GRI 418 - CONFIDENTIALITÉ DES CLIENTS** | | | | |
| 418-1 | Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients | · Confiance numérique | · Gouvernance conformité et cybersécurité | 46 - 51 |
| **GRI 419 - CONFORMITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE** | | | | |
| 419-1 | Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques | · Confiance numérique | · Politique en matière du respect des droits de l'homme sur l'ensemble de notre chaîne de valeur | 45 |



SOMMAIRE INTERACTIF

SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

PRÉSENTATION DU GROUPE

TESSI ENGAGÉ

ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

STRATÉGIE RSE

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS

UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER

CONFIANCE NUMÉRIQUE

ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX

PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT

TABLEAU DE CONCORDANCE GRI

ANNEXES

CHAPITRE 11

# Annexes : méthodologie et périmètre de reporting

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

## PÉRIODE DE REPORTING

La période de reporting des informations RSE est l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2023.

## MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE

En 2022, Tessi a fait le choix de changer de logiciel de reporting. L'objectif était de nous doter d'un outil de reporting qui nous permette de collecter, consolider et fiabiliser l'ensemble des données nécessaires à la rédaction du reporting, au pilotage opérationnel et à la bonne conduite de la performance extra-financière du Groupe. Les données concernées sont :

- Indicateurs quantitatifs sociaux
- Indicateurs quantitatifs environnementaux
- Indicateurs de Gouvernance

Afin de faciliter la compréhension de chacune des filiales, un atelier de présentation/formation, accompagné d'un livret méthodologique de maîtrise de la plateforme de reporting et des indicateurs ont été délivrés à l'ensemble des contributeurs RSE Groupe.

### Entités entrant dans le champ du rapport

Les entités visées par le reporting extra-financier correspondent à l'ensemble des sociétés juridiques consolidées par intégration globale par la direction financière. Cependant certaines exceptions sont reportées dans le paragraphe suivant : cessions et acquisitions.

### Cessions et acquisitions

Dans le cas des entreprises acquises au cours d'un exercice N, elles seront intégrées à 100 % au reporting RSE de l'année N ou de l'année N+1 (décision prise au cas par cas par la Direction RSE et la Direction Groupe), en fonction notamment de la disponibilité des données.

Dans le cas des entreprises cédées au cours d'un exercice N, elles seront exclues à 100 % du reporting RSE dès l'année N.

Les entités suivantes n'ont pas été intégrées au reporting 2023 compte tenu de l'indisponibilité des données : VILT Portugal, VILT Ibérica, VILT Brasil Sistemas de Informaçao, VILT Swizerland, VILT SGPS.

Le groupe Tessi se recentre ainsi sur ses activités premières, en France, en Espagne, en Suisse et en Amérique Latine. Tessi continuera le développement de ses offres de services et de technologies, en alliant croissance organique et externe.

### Règles de consolidation des données quantitatives

Les données seront consolidées par la direction RSE du Groupe.

Celle-ci est chargée de superviser le processus de production des informations quantitatives figurant dans ce document et ses principales missions sont de :

- Sensibiliser les contributeurs
- Maintenir le protocole de reporting
- Veiller au respect du planning de collecte des informations

Les indicateurs bruts/simples sont consolidés par l'addition de l'ensemble des données remontées (par exemple le nombre d'accidents du travail est un indicateur brut/simple : il est construit uniquement à partir des données d'accidents du travail remontées par les contributeurs).

Les indicateurs calculés/complexes sont construits à partir de plusieurs types de données. Ils sont élaborés en deux temps : consolidation des données brutes remontées, puis calcul de l'indicateur (il ne s'agit pas de construire l'indicateur pour chaque filiale, puis d'en faire la moyenne arithmétique, mais bien de calculer l'indicateur au niveau du Groupe).

### Données relatives à l'optimisation du recyclage et de la valorisation des déchets

Il est à préciser qu'ADM Value a été sorti du périmètre d'analyse comme ses activités sont exercées dans des pays où les filières de recyclage sont souvent inexistantes ou non officielles.

### Données relatives au suivi des heures de formations

Pour l'indicateur « nombre d'heures de formations », sont prises en compte toutes les formations d'au moins 3h30 avec un programme et des fiches de présence. Les formations e-learning ne sont pas comptabilisées.

### Comparabilité N-1

Tessi fournit une comparabilité avec l'exercice N-1 pour l'ensemble de ces indicateurs, visant à donner une information plus complète et évolutive sur le Groupe.

### Vérification des données

L'un de nos Commissaires aux Comptes a émis une attestation de présence ainsi qu'un avis motivé sur la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans ce rapport au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

### Conformité au décret 225-102

Les sujets gaspillage et précarité alimentaire ainsi que le bien-être animal ne faisant pas partie des principaux risques retenus par le groupe Tessi à la suite de l'analyse des risques menée, le Groupe a donc décidé de ne pas reporter sur ceux-ci.

**Contact reporting**

Point de contact pour les questions relatives au rapport :
rse38@tessi.fr

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

# RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LA VERIFICATION DE LA DECLARATION CONSOLIDEE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

**EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023**

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après «entité»), désigné organisme tiers indépendant («tierce partie»), accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1900 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

## Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Les entités suivantes n'ont pas été intégrées en 2023 compte tenu de l'indisponibilité des données : VILT Portugal, VILT Ibérica, VILT Brasil Sistemas de Informaçao, VILT Swizerland, et VILT SGPS.
- Les ICP suivants sont communiqués sur un périmètre réduit :
  - Turnover annuel (CDI) : Groupe hors ADM Value
  - % de collaborateurs handicapés : France
  - Nombre de fournisseurs sensibles évalués : France
  - % des effectifs sensibilisés au numérique responsable en 2023 : France
- Les résultats présentés ne sont pas systématiquement de nature à permettre l'appréciation par les parties prenantes et la gouvernance de la performance extra financière

## Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction :

- De sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- De préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- De préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ;
- Ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par les différentes instances de gouvernance de Tessi SAS.

## Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée). Par ailleurs la mission a été effectuée selon notre programme de vérification (8.1 2023-09-19-Programme de vérification DPEF) joint à la lettre de mission signée le 8 janvier 2024.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre mars 2024 et mai 2024 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené différents entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration : Responsable RSE Groupe, chargée de missions RSE et chef de projet environnement et RSE.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du code de commerce en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Pour certains risques nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code de commerce, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices (SEDI, OWLIANCE, PROCHEQUE NORD, TESSI - T.G.D, Sénégal - ADM Value Sénégal, ADM Value Rabat) et couvrent entre 20% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

SOMMAIRE
LE MOT DE LA PRÉSIDENTE
PRÉSENTATION DU GROUPE
TESSI ENGAGÉ
ÉVALUATION DES RISQUES FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS
STRATÉGIE RSE
DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR NOS CLIENTS
UN CAPITAL HUMAIN À VALORISER
CONFIANCE NUMÉRIQUE
ENGAGEMENTS CIVIQUES ET SOCIÉTAUX
PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT
TABLEAU DE CONCORDANCE GRI
ANNEXES

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris, le 13 juin 2023
L'Organisme Tiers Indépendant,

**BDO PARIS, représenté par Audrey Leroy**
Associée
Département RSE

# LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

## Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs

- Effectif global au 31/12
- Taux de turnover annuel (CDI Groupe hors ADM Value)
- % de femmes occupant des postes de direction (Groupe)
- Index Egalité H/F
- % de collaborateurs handicapés (France)
- Nombre d'heures de formation (Monde hors ADM Value)
- Taux d'absentéisme, taux de fréquence et taux de gravité des AT (Groupe)
- Dialogue social : nombre de nouveaux accords signés en 2023 (France)
- % des notifications de violations de données personnelles traitées et notifiées dans le respect des délais < ou égal à 72h
- Nombre d'incidents de cybersécurité et de protection des données ayant causé des dommages pour un montant supérieur à 100k
- Nombre de fournisseurs sensibles évalués en 2023 (France)
- % des effectifs Monde couverts par une filiale de recyclage (hors ADM Value)
- % des sites engagés à la mise en place du tri sélectif (5 flux) (France)
- % des effectifs France sensibilisés au numérique responsable
- Montant € dépensés auprès d'établissements et services d'aide par le travail en 2023
- Pépite Shaker : Nombre de startups ayant rejoint le programme en 2023

## Informations qualitatives

- Approbation en décembre 2023 des BCR sous-traitant (Binding Corporate Rules) du Groupe Tessi
- Achats : politique et procédure d'approvisionnement formalisées intégrant l'évaluation conformité et RSE des fournisseurs
- Politique environnementale et trajectoire bas carbone
- ISO 27701 - Gouvernance RGPD depuis février 2023
- Présentation du support d'un des COPIL RSE BU BPO France
- Liste des membres du réseau de référents RSE France
- Mise à jour de l'analyse des risques : présentation des travaux lors du Comité d'Audit du 30 novembre 2023
- Notation Ecovadis 2023
- Code éthique Groupe mis à jour en 2023
- Signataire de l'initiative StOpE en 2023
- Plan de vigilance

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023

tessi

14 rue des Arts et Métiers
38027 Grenoble Cedex

Tél. +33 (0)4 76 70 59 10

**www.tessi.eu**